

INTERNET SOCIAL EN CHILE

Una etnografía de la apropiación de TIC



PEDRO REYES GARCÍA



RIL editores

INTERNET SOCIAL EN CHILE

RIL editores
bibliodiversidad

PEDRO REYES GARCÍA

Internet social en Chile

Una etnografía de la apropiación de TIC



RiL editores

004.678 Reyes García, Pedro

R Internet social en Chile: una etnografía de la apropiación de TIC / Pedro Reyes García. -- Santiago : RIL editores, 2015.

222 p. ; 23 cm.

ISBN: 978-956-01-0169-3

1 INTERNET. 2 INTERNET-ASPECTOS SOCIALES



INTERNET SOCIAL EN CHILE
UNA ETNOGRAFÍA DE LA APROPIACIÓN DE TIC
Primera edición: marzo de 2015

© Pedro Reyes García, 2015
Registro de Propiedad Intelectual
N° 249.021

© RIL® editores, 2015
Los Leones 2258
CP 7511055 Providencia
Santiago de Chile
☎ (56) 22 22 38 100
ril@rileditores.com • www.rileditores.com

Composición, diseño de portada e impresión: RIL® editores
Foto del autor: Fabián Coutiño Cortés

Impreso en Chile • *Printed in Chile*

ISBN 978-956-01-0169-3

Derechos reservados.

ÍNDICE

Agradecimientos.....	9
Prólogo	11
Introducción.....	17
CAPÍTULO I	
Vivir en la sociedad de la información, una nueva forma de ser ciudadano	25
CAPÍTULO II	
Pistas para el estudio y comprensión de las tecnologías de la información y comunicación	67
CAPÍTULO III	
Etnografía del proceso de apropiación de Internet en los telecentros	109
CAPÍTULO IV	
La apropiación de Internet en los telecentros.....	137
Conclusión.....	197
Bibliografía	211

Dedico este libro a la memoria de los hermanos Reyes Tello. A mi padre Enrique que siempre nos motivó, a mí, a mi hermano y hermanas, para enfrentar nuevos desafíos intelectuales. Y a mi tía Hortensia, por su presencia y generosidad.

PRÓLOGO

En su libro *The Salmon of Doubt* (*El salmón de la duda*, publicado en el 2002) Adams planteaba que toda aquella tecnología que existe cuando una persona nace es simplemente parte del entorno natural, constituye el ecosistema en el que a uno le ha tocado vivir. Ahora bien, todo aquello que se crea mientras un sujeto tiene entre 15 y 35 años de edad se convierte en la promesa de un futuro venidero, es decir, puede transformarse potencialmente en la tecnología a la que el individuo dedique toda su vida profesional. Sin embargo —agrega el autor— el problema surge con todo aquello que se crea cuando se tiene más de 35 años de edad. Es en ese momento cuando todo lo nuevo parece atentar contra el supuesto «orden natural de las cosas», puesto que entonces la adaptación y actualización puede costar muchísimo más trabajo.

Tal como nos indica Pedro Reyes García, autor de este libro, la apropiación de la tecnología, tal como la innovación en general, no es un estado preestablecido o condición *sine qua non*, sino que se trata de un proceso que requiere de una constante adaptación y en el que interactúan numerosos factores. La apropiación —llamada por algunos «domesticación»— no puede ser entendida como un concepto estático ni unívoco, sino más bien como una dimensión dinámica que varía sustancialmente dependiendo de las interacciones con otros individuos y sus contextos. Una apropiación no tendrá que ver con la edad, ni con la cantidad de horas en las que se utiliza una determinada tecnología, sino con la capacidad de lograr un uso que genere algún tipo de valor (sea cual sea este: social, económico, emocional, etc.).

La relación de la sociedad en general y los individuos en particular con la tecnología siempre ha sido compleja, impredecible y transformadora. El caso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) no es la excepción. Sin embargo, ahora la gran diferencia es que las actuales herramientas digitales evolucionan mucho más rápido y van

estableciendo nuevas jerarquías de usuarios (por ejemplo, usuarios esporádicos, usuarios que se limitan al uso de estas en tareas laborales o usuarios nómadas que consumen tecnología a través de múltiples pantallas, entre otros). Hoy es posible observar que se alteran las tipologías tradicionales bajo las cuales se comprendía la relación entre persona y dispositivo.

Aquí resulta oportuna, por ejemplo, la propuesta conceptual y taxonomía que desarrolló David White, quien en 2011 plantea una distinción (no excluyente de otras) entre «visitantes» o «residentes digitales». Esta conceptualización se basa en la idea de que los usuarios se involucran en actividades de índole sociotecnológicas dependiendo del contexto y las motivaciones, más que de la edad o la experiencia que tengan. Esto resulta especialmente evidente tras la llegada de los medios sociales. Aquí las prácticas digitales de los «visitantes» son más funcionales, puesto que son acciones privadas, individuales y orientadas a metas concretas. Mientras que los «residentes» invierten buena parte de su tiempo en la red, puesto que su actividad, además de ser más social, busca constituir o consolidar comunidades y dejar huellas de su interacción con otros. Desde esta perspectiva estas distinciones se establecen con el prisma del contexto y no están limitadas a aspectos como la edad o la destreza.

A la luz de los análisis expuestos en esta obra acerca de la relación entre tecnología y sociedad es posible aprender de los errores del pasado. Por ello es que resulta tan relevante desarrollar una «madurez digital» que nos permita no solamente contar con una ciudadanía diestra en el uso de dispositivos, sino que también sea capaz de adoptar una postura crítica frente al uso de estos instrumentos (tanto desde el punto de vista tecnológico como desde el político y cultural) y que dé luces para pensar en nuevas formas de participación y expresión ciudadana. Esta madurez busca un debate más complejo y relevante que muchas de las dicotomías hiperreduccionistas que han existido hasta ahora (*info-ricos e info-pobres; tecno-optimistas y tecno-críticos; nativos e inmigrantes; alfabetizados y analfabetos; usuarios de software libre y los de software privado, etc.*).

Dicha madurez digital también nos ayuda a entender las tecnologías como facilitadoras de procesos, pero no necesariamente como

agentes de cambio en sí. Tomando en cuenta esto, es clave atender con detención los complejos procesos de adaptación y adopción que se producen a raíz de la creciente retórica protecnológica. Para ello, es fundamental desarticular mitos y derribar falsos silogismos: ni el acceso a la tecnología puede entenderse como uso de ella; ni el uso puede entenderse como adopción (ni menos como apropiación). En el contexto aquí analizado es fundamental construir un nuevo léxico que nos lleve a repensar algunas de las distinciones conceptuales, por ejemplo: la cada vez más difusa distinción entre estar *off* y *on line*; la diferencia entre estudiar en la escuela y aprender en Internet; las distinciones entre vecindad y ciudadanía digital, los límites entre la vida privada y pública, la diferencia entre red social y capital social, entre otros.

Como es sabido, en nuestros tiempos existe una exagerada expectativa en relación con los impactos que desarrollarán las tecnologías en la vida moderna (¿prótesis o tótem?). Existe una sobredimensionada esperanza y casi fe (en algunos casos) de que estas «nuevas» herramientas abrirán las puertas de la inclusión, la globalidad, la democratización de la información e incluso de la autoformación a un gran sector de la población. Sin embargo, los primeros veinte años de Internet, tal como la conocemos, han arrojado resultados desiguales, complejos y muchas veces antagónicos. Mientras Internet ha sido una plataforma de voz para la ciudadanía, al mismo tiempo ha sido el panóptico de Foucault donde nadie se esconde y todo se vigila. Entonces, podríamos interrogarnos, ¿Internet mejoró nuestra calidad de vida o simplemente la cambió? ¿Puede Internet convertirse en una herramienta de cambio social?

En esta tensión de factores, el autor plantea repensar la fijación de muchas políticas públicas centradas en medir impactos, cuando muchas veces estas mediciones pueden resultar arbitrarias, reduccionistas y se enfocan en lo que se puede medir y no necesariamente en lo que se necesitaría analizar (ya sea por dificultad o metodología, recursos económicos o simplemente por limitaciones de tiempo). Es clave, entonces, pensar en evaluaciones de orden mixto (por ejemplo: integrando *big data* con experiencias de etnografía digital).

Es una realidad que los dispositivos digitales se hacen cada vez más móviles, intuitivos y en alguna medida invisibles. Las tecnologías por sí solas no son agentes de cambio. A pesar de las promesas y expectativas de la «sociedad en red», los cambios profundos son producto de transformaciones culturales más complejas dentro de las cuales las TIC juegan parte de un concierto mucho más vasto. Pero al mismo tiempo —y aunque parezca aparentemente contradictorio— tampoco son plataformas que pueden ser consideradas neutras. Hoy existen organizaciones, comunidades, empleos, corrientes de pensamientos que serían impensables sin la existencia de la otrora «supercarretera de la información».

Desde la perspectiva de las políticas pública las agendas digitales, al igual que el ecosistema digital en general, han ido cambiando significativamente y en ciclos cada vez más breves. Existen hoy profundos desafíos, no solamente en cuanto a reducir la brecha digital (tradicional) de conectividad, sino también las brechas de uso (que comprenden la alfabetización informacional y digital, la habilidad de generar contenidos, la capacidad de generar nuevos emprendimientos con dispositivos, la protección de la privacidad, entre muchas otras). Un análisis más detenido de las brechas y segregaciones que las TIC generan no puede ni debe remitirse únicamente al acceso a los dispositivos. Tampoco puede analizarse únicamente desde el prisma de las habilidades digitales si es que ello ignora el valor que juegan las TIC en aspectos tales como generar contenidos relevantes desde lo local, favorecer el intercambio y la coproducción de conocimiento socialmente distribuido, entre otras.

Este estudio destaca el valor social de la transferencia de conocimientos, habilidades y destrezas en lo digital, entre los miembros de micro y mesocomunidades. Si bien los programas de alfabetización digital ofrecen una ayuda, será la propia comunidad quien a través del diálogo y la colaboración entre pares ofrezca las más próximas (y contextualmente relevantes) redes de apoyo, colaboración y soporte.

Tal como se ilustra en detalle, el papel que los telecentros han jugado en Chile y en otras naciones en vías al desarrollo ha ido evolucionando. En términos generales, la penetración de Internet ha aumentado, los costes de los dispositivos se han reducido y la destreza en el uso de tecnologías digitales también se ha ido desarrollado. Sin

embargo, en una sociedad de consumo sería errado creer que estamos al final de las brechas, puesto que desafortunadamente surgirán nuevas. De la misma manera el papel que desempeñarán las tecnologías en el imaginario social habrá de ser diferente. El rol que juegan los telecentros en el 2015 es significativamente distinto al que jugaron a comienzos del 2000, tal como lo fueron el de las cabinas telefónicas, los videoclub o los centros de revelado de fotografía en su momento. La documentación de la experiencia que ofrece esta etnografía y el análisis propuesto resultan de especial riqueza para enfrentar un presente en transformación.

El texto que usted tiene en su mano es una inmejorable oportunidad para pensar(nos) a la luz de las transiciones que hoy estamos viviendo en el contexto tecnocultural de comienzos de siglo. En este estudio etnográfico, el autor ilustra las lecciones aprendidas y traduce la actual redefinición tecnosocial que se está generando tanto en los centros urbanos como en la periferia y nos invita a explorar posibilidades futuras en el actual *digital Zeitgeist* (espíritu digital de nuestros días).

Cristóbal Cobo, Ph.D
Research Fellow
Oxford Internet Institute
University of Oxford

INTRODUCCIÓN

Este libro es el resultado de varios años de investigación y reflexión acerca de la realidad de Internet en Chile. En particular, es el resultado de un estudio exploratorio en torno a la apropiación de Internet, es decir, su introducción —para muchos hoy en día algo trivial— en la vida cotidiana de muchas personas a partir de su uso en los centros de acceso comunitarios, llamados «telecentros». Estos centros comenzaron a ser instalados en Chile a fines de los años 1990 y la mayor cantidad de ellos ya había sido instalada a mediados de la década del 2000. Los telecentros, si bien respondieron a una política pública de gobierno, algunas ONG y organizaciones privadas jugaron un rol clave en su implantación. Estos centros tenían como objetivo permitir a las personas de escasos recursos que no podían pagar una conexión a Internet en su domicilio tener un acceso a esta nueva (en ese momento) tecnología, reconocida como una herramienta de desarrollo y de integración social. La instalación de los telecentros fue una solución de acceso a Internet que se utilizó también en otros países en vías de desarrollo tanto en América Latina como en África.

Nos parece interesante señalar que el autor de esta obra trabajó como asesor de prensa en la Subsecretaría de Telecomunicaciones del Gobierno de Chile durante varios años a principios de la década de 2000. Esta experiencia nos permitió conocer el proyecto de los telecentros, dado que este organismo gubernamental era el responsable del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, entidad que subvencionó la instalación de un número importante de telecentros. La Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) tenía también como responsabilidad la coordinación nacional de los telecentros, tanto públicos como privados. Como asesor de prensa de este organismo, visitamos diversos telecentros y redactamos varias veces comunicados de prensa en donde el contenido estaba principalmente relacionado

con las ventajas que las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente Internet, iban a otorgar a los usuarios y respecto de los usos anticipados que podrían realizar los futuros usuarios, la gran mayoría perteneciente a sectores económicamente desfavorecidos. Considerado como un aspecto social de una entidad eminentemente técnica (la Subtel), el tema de los telecentros era difícilmente abordado por los periodistas del sector de las telecomunicaciones, preocupados principalmente por los temas económicos y técnicos de la industria. Y cuando manifestaban algún interés, la pregunta evidente era saber cuáles serían los usos que las personas harían de la tecnología. La respuesta más frecuente se limitaba a dar ejemplos concretos de usos, muy a menudo los mismos, y a reafirmar el potencial de la tecnología. En la mente del asesor de prensa, y más allá de la búsqueda de una respuesta adecuada para los periodistas, aparecían los cuestionamientos de lo que las personas iban a hacer realmente con la tecnología, si las personas se iban a apropiarse o no de Internet, si se trataba de una política pública destinada al fracaso, o si con ayuda de esta tecnología las personas iban a mejorar realmente su calidad de vida. Es en ese momento cuando decidimos que un tema como el que abordamos en este libro era propicio para enfrentarlo como investigación científica y reflexionar, apoyados en la evidencia empírica, al respecto.

Estábamos, entonces, interesados en conocer la realidad de los telecentros a partir del punto de vista de los usuarios. Esto lo podíamos obtener a través de distintas herramientas metodológicas, sin embargo nos inclinamos por una aproximación cualitativa y decidimos utilizar la técnica de las entrevistas en profundidad, las que realizamos a los usuarios en terreno, así como la observación del contexto en el cual se realizan los usos. De manera complementaria y dada su importancia en el proceso de apropiación, entrevistamos también a los responsables de los centros. Se trata de una investigación que quiere dar cuenta de una situación particular como es la utilización de una tecnología de la información y comunicación en un medio comunitario. Pensamos que esta apropiación puede ser diferente para los empleados de una organización donde los usuarios están obligados a utilizar una nueva tecnología, o bien, en el caso de las personas que tienen un acceso permanente en su domicilio.

Quisiéramos destacar, antes de continuar, que este trabajo no constituye un estudio de impacto de las políticas de inclusión de tecnologías en una población vulnerable. Se trata de un trabajo más modesto y restringido en sus objetivos. La primera razón para no pretender haber hecho una evaluación de impacto de los telecentros es que nuestro trabajo es exploratorio. Antes de crear un modelo para medir el impacto de los telecentros, pensamos que se debe conocer más la realidad de los usuarios, partir desde su punto de vista y no solamente desde la visión de quienes conciben los proyectos, como lo hacen ciertos estudios que hemos encontrado. La segunda razón para evitar hablar de una evaluación de impacto es que no estamos de acuerdo con hablar de «impactos» propiamente tales de los telecentros o de Internet en la población. Pensamos que esta forma de concebir una evaluación se acerca mucho al modelo lineal de la comunicación propuesto por Lasswell, según el cual un mensaje debería ser decodificado por los receptores de la misma manera que él ha sido codificado por quienes lo han concebido (creado) y además producir un efecto también deseado o previsto de antemano. En el caso de los telecentros, eso supondría que la tecnología debería ser utilizada de la misma forma en la que quienes han concebido la política de los telecentros piensan que debería ser usada por la población destinataria, para así satisfacer los objetivos de las políticas de implantación. En este sentido bastaría con solo ir a comprobar que ha sido así, con la idea de que antemano fue así.

Por el contrario, el modelo de apropiación de tecnologías que veremos aquí propone que estos usos van a ser construidos a partir de la significación que revisten para las personas que van a utilizar la tecnología. Además, esta significación está siempre vinculada con el contexto de vida de las personas, incluyendo el medio social donde viven, pero además su historia personal (experiencias anteriores de usos y procesos de aprendizaje). Estos usos podrían parecerse mucho a aquellos anticipados por los interventores, sin embargo, no estamos de acuerdo en decir que se trata en realidad de un impacto. Al mismo tiempo, sin que sea un estudio de impacto, este trabajo permitirá considerar algunos elementos importantes a la hora de querer hacer una intervención social de este tipo.

El primer capítulo servirá para recordar las características principales de la tecnología que los visitantes de los telecentros van a utilizar o apropiarse, es decir, Internet. Nuestro objetivo es subrayar la complejidad de esta tecnología que se demarca claramente de los medios tradicionales conocidos hasta entonces: la radio, los diarios, la televisión, etc. Reconocemos, al mismo tiempo, que se trata de una tecnología que evoluciona muy rápidamente y que ofrece nuevas aplicaciones de manera constante y que algunas de ellas no han sido consideradas aquí (por ejemplo, los sistemas de redes sociales informáticos como Facebook y Twitter o las aplicaciones para Internet móvil) y que las mismas aplicaciones cambian o se mejoran con el paso del tiempo (por ejemplo, la capacidad ilimitada de algunas cuentas de correos gratuitas o de almacenamiento de información). Así mismo, Internet se inserta en un momento histórico particular, pues aunque se trate del caso de todas las tecnologías, Internet está asociada a cambios planetarios donde esta juega un rol primordial. De hecho, en los discursos oficiales que van a promover la implantación de los telecentros, la noción de sociedad de la información, vinculada a las TIC, está siempre presente. Constataremos, con la ayuda de investigadores que trabajan en el tema, los cambios que vive la sociedad contemporánea que justifican que sea llamada «de la información». Así, queremos situar, antes de describir, el discurso de las autoridades políticas acerca de la importancia de tener acceso a las TIC y de dominar su uso en esta nueva sociedad.

Verificamos también la falta de acceso a Internet en un sector importante de la población y si bien el acceso ha crecido enormemente en los últimos años, la carencia no se da solo en Chile, sino que en la mayoría de los países en vías de desarrollo, por ejemplo, es el caso de América Latina en su conjunto. Para facilitar el acceso, nuestros países han puesto en práctica distintas políticas de universalización, entre las que se cuenta la implantación de los telecentros. Para comprender mejor esta situación, presentaremos ciertos estudios respecto de la realidad de los telecentros en América Latina. Es necesario recordar que nuestro interés no es presentar las diferentes políticas de los países de esta región del continente, sino que referirnos a los telecentros, sus orígenes y características. Cabe destacar, igualmente, que si bien este trabajo aborda un periodo específico es necesario aceptar que el acceso

a Internet aún no es universal y que en Chile solo en 2013 el acceso sobrepasó el 50% de la población, siendo uno de los más altos de América Latina. Si bien podríamos preguntarnos por qué dicho acceso debiera ser para todos, la respuesta a ello no es necesariamente positiva. Sin embargo, y dada su complejidad, su evolución permanente (cambios) y su penetración en la sociedad y en el tejido social, parece importante estudiar su apropiación y promover su uso, como lo hicieron en su momento y lo siguen haciendo diversas políticas públicas.

Más tarde vamos a abordar el proceso de instalación de los telecentros en Chile. En este país, el proceso de concepción, instalación y desarrollo de los centros de acceso comunitarios a Internet conoció un desarrollo paralelo por parte del sector público (el gobierno), el sector privado y también las ONG. El primer telecentro fue instalado en 1997 a partir de un acuerdo de colaboración puntual entre una universidad y organismos públicos (ministerios). A medida que ese proceso avanzaba en el tiempo, el gobierno comenzó a jugar un rol cada vez más importante, concretamente con la promulgación de una ley que tenía como objetivo promover este tipo de centros. Así, vamos a abordar brevemente el rol jugado por el gobierno, representado principalmente por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) y por otros organismos que participaron en la instalación de los telecentros: la red de bibliotecas públicas (Biblioredes) y organismos privados como Maule Activa, El Encuentro y Redes (Flacso). Debemos señalar que cada organismo nombrado aquí es generalmente responsable de una red de telecentros. En fin, nos cuestionaremos acerca de las consecuencias de estos centros en la vida de las personas que los visitan y en su comunidad.

El capítulo siguiente se consagra a los aspectos teóricos. Aquí nos interesa presentar un modelo que sirva para estudiar los procesos individuales y sociales para llegar a ser un usuario de Internet. Para comenzar, nos concentraremos en el tema de los usos, término que desde un punto de vista teórico es muy complejo y que se vincula con la noción de apropiación. Enseguida, apropiación propiamente tal, que representa el modelo teórico que hemos utilizado para enmarcar nuestra investigación y analizar los datos obtenidos posteriormente. El modelo de la apropiación nos conducirá a observar las significaciones

que los usos de una tecnología revisten para los usuarios. En dichas significaciones algunos factores podrían tener una influencia en el proceso de apropiación de los individuos, ya sea para motivarlos o para limitarlos en su uso: el contexto socioeconómico en el que viven, las representaciones construidas por los usuarios de Internet, la red social que les rodea y el género de los usuarios. Cabe destacar que el modelo de la apropiación tiene su origen en Francia en los años 80 y que posteriormente fue evolucionando hasta hoy, donde muchos estudios acerca de las TIC se abordan bajo esta perspectiva (Jauréguiberry y Proulx, 2011). Este modelo ha sido utilizado para comprender el uso de una o varias tecnologías en distintos contextos culturales y no es muy conocido en Latinoamérica, cuestión que nos interesa destacar pues consideramos que abordarlo y utilizarlo en esta obra es un aporte a los estudios que se hacen cada vez y con mayor frecuencia respecto de Internet u otras tecnologías.

En el capítulo siguiente explicamos el proceso para realizar la investigación. En una primera instancia, presentamos la estrategia cualitativa en la que se inserta nuestra investigación: la etnografía. A continuación, describimos nuestro terreno de investigación, es decir, los cinco telecentros que hemos visitado. Cabe señalar, en todo caso, que si bien la investigación aborda los cinco telecentros, solo nos concentraremos en la descripción de uno de ellos, el de San Rosendo, que creemos sirve para ilustrar de la mejor manera una investigación cualitativa y un proceso etnográfico. Después de haber descrito nuestro terreno de investigación, presentamos las herramientas que hemos usado, es decir, la entrevista a los usuarios y la observación. Los responsables de los centros que hemos visitado también fueron entrevistados, dada la mirada privilegiada que tienen de los centros. Finalmente, hemos entrevistado a los responsables de los telecentros y a la representante del gobierno, con lo cual se completa un total de 30 entrevistas. Finalmente, explicamos el proceso de análisis de datos, es decir, las categorías de análisis y de codificación de las entrevistas.

En el último capítulo presentamos una interpretación de los resultados. Dicha interpretación es ilustrada con declaraciones de los entrevistados donde se constata la riqueza de sus contenidos. Dado que nuestra pregunta de investigación está vinculada con el proceso de

apropiación de Internet por parte de los visitantes de los telecentros en Chile, trataremos de responder presentando el proceso de apropiación de las personas que hemos podido reconstruir a través de las entrevistas. Para realizarlo, hemos organizado este capítulo a partir de las condiciones de apropiación propuestas por Breton y Proulx (2006) y Proulx (2006). Estas condiciones o momentos de apropiación recuerdan el camino material y simbólico de los individuos por integrar una tecnología en su vida cotidiana.

Finalmente, queremos señalar que si bien este libro tiene como objetivo mostrar sobre todo el proceso de apropiación de Internet, así como el contexto social e histórico donde se produce, por lo que se considera su lectura completa y en su orden lógico, creemos que su lectura parcelada de los capítulos puede entregar sólidas herramientas para quien esté interesado en conocer el modelo de la apropiación, introducirse en el concepto de etnografía o reflexionar acerca de la sociedad de la información. Concreta y modestamente, queremos realizar un aporte a los estudios en torno a las tecnologías de la información y de la comunicación en Chile, en particular Internet, pues el modelo teórico y la orientación metodológica que presentamos pueden ser utilizados en el estudio de cualquier TIC, cada vez más presentes en nuestra vida cotidiana y laboral. Comprender su rol y uso es comprender también la sociedad en la que vivimos.

CAPÍTULO I

VIVIR EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, UNA NUEVA FORMA DE SER CIUDADANO

I.1. INTERNET Y SOCIEDAD

Para comprender de mejor manera el proceso de apropiación de Internet en los telecentros parece necesario y pertinente comenzar este estudio recordando las principales características de esta tecnología, considerada ya desde hace más de una década como un fenómeno social mayor (Haythornthwaite, 2001). Igualmente, y aunque la penetración de Internet y los usos subsecuentes se han intensificado en los últimos años, pensamos que es todavía aceptable considerar Internet como un «nuevo fenómeno social, un fenómeno emergente que aún no llega a su madurez» (Haythornthwaite, 2001). Si bien esta aseveración podría parecer extemporánea, bien podría ser el caso de Chile y de otros países en vías de desarrollo, o más bien, de algunos sectores sociales de esos países. De hecho, es útil recordar que en Chile a fines de 2013 más del 50% de la población tenía acceso a Internet, y lo que es más interesante, una mayoría de esas conexiones fueron móviles.

1.1.1. *Internet como «nueva» tecnología*

Internet forma parte de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), es decir, del conjunto que comprende el cable, la difusión por satélite, el videotexto, la telefonía móvil y los soportes digitales, todos ellos tecnologías destinadas entre otras cosas a la creación multimedia (Proulx, 2004). Llamadas al principio de los años ochenta «nuevas tecnologías de la información y de comunicación», a partir de la década del 2000 según Paquienséguy (2012) se puede hablar de TICN, en este caso la «N» es de numéricas, como se denominan en

francés a las tecnologías digitales; sin embargo, la primera «N» ya no tiene sentido, pues no pueden ser consideradas como «nuevas». Las TIC, según Kane (2013), dada la diversidad de usos que proponen (cultura, transacciones de todo orden, información, sociabilidad, teletrabajo, etc.) son transversales en la cotidianidad de los individuos, dado que su práctica (uso) está reforzada por una profusión de discursos de promoción, de imposición en la esfera profesional y de integración permanente de nuevos dispositivos en la vida de los individuos. Al mismo tiempo, lo que hace la originalidad y la polivalencia de Internet es que se trata de una plataforma que combina varios medios que han acompañado a la humanidad en el último siglo. Según Proulx (2004) se trata de un sistema que integra y hace converger dos sistemas que estaban hasta hace un tiempo separados en el sector socioeconómico de las comunicaciones: la telecomunicación punto a punto (dominio de la industria de telefonía y telecomunicaciones) y la difusión (dominio del *broadcasting*, de la radio y la teledifusión).

Esta convergencia de tecnologías, según Morales et al. (2011) hace posible lo que los autores llaman «convergencia de la experiencia mediada» donde el acceso y uso de los diferentes dispositivos se produce en un contexto indiferenciado témporo-espacialmente:

(...) accedemos y usamos al mismo tiempo y en el mismo lugar múltiples medios, ya no se trata de una experiencia diferenciada como en el pasado, en donde veíamos televisión, escuchábamos radio o música, leíamos la prensa, hablábamos por teléfono en un espacio y tiempo predeterminado y casi exclusivo y excluyente a tal efecto. Hoy, el tiempo, el espacio y los dispositivos se superponen para dar lugar a una experiencia cotidiana densamente mediatizada. Todo ello configura un modo nuevo de percibir y actuar nuestras relaciones personales y los objetos tecnológicos en un entorno (doméstico, institucional y social) con mayor o menos densidad tecnológica (p. 146-147).

Para Cardon (2006), las herramientas de información y de comunicación introducen nuevas formas de comunicar como la «conexión continua» que es posible desde que el dispositivo se activa. Conectarse significa, a la vez, estar presente en línea —vía una red Internet o celular; estar en relación con otros o con contenidos— según modalidades de

comunicación interpersonal o grupal; y tener la posibilidad de dejar una huella del paso, ya sea dejando comentarios o fotografías.

Esta «red de redes» que es Internet, según Breton y Proulx (2006) se presenta como una megaestructura uniendo técnicamente múltiples redes de recursos humanos y técnicos ya instalados. Internet constituye un dispositivo sociotécnico que combina principalmente: un conjunto de protocolos de comunicación; *routers* que aseguran la transferencia de señales entre las redes; estructuras de redes técnicas que aseguran la distribución de las telecomunicaciones (comunicación por paquetes); múltiples puntos de acceso a esta megarred, en su origen principalmente microcomputadores, sin embargo cada vez hay más soportes que entre otras funciones permiten el acceso a Internet, tales como el teléfono móvil o los *tablets*.

Así, si comparamos Internet con los medios tradicionales, implica una transformación fundamental en el paisaje mediático. Proulx (2004) propone hacer la comparación a partir de las características de un sistema de comunicación de masas identificadas por Slevin (2000) y Thompson (1995). En primer lugar, los medios de masa son grandes empresas que disponen de presupuestos importantes para asegurar la producción de contenidos que serán difundidos. Respecto de Internet, se trata de un dispositivo que es un sistema abierto que permite a un número ilimitado de internautas anónimos publicar a bajo costo contenidos más o menos originales y ponerlos a disposición de un público planetario. En segundo lugar, en los medios de masa el flujo de la transmisión es claramente unidireccional; mientras que en el caso de Internet, es ampliamente interactivo y potencialmente dialógico. En tercer lugar, en el caso de los medios tradicionales, la disponibilidad de contenidos ofrecidos por las redes de radio-teledifusión a los auditores y a los telespectadores está determinado por la empresa; en tanto que en el caso de Internet el internauta está liberado de toda red espacial o temporal que pudiera limitar su acceso a la información. El cuarto aspecto es la constitución de espacios públicos: los medios tradicionales permiten la publicidad de los temas que se insertan en la esfera pública, sin embargo la participación de los ciudadanos es limitada. Internet, por el contrario, ha hecho emerger condiciones que podrían transformar el debate público, ya que el espacio social que constituye

el ciberespacio deviene un lugar deliberativo, un verdadero espacio de discusión. Ejemplo concreto de esta situación de la que se habla y se estudia es el fenómeno de las redes sociales y su rol en la organización de manifestaciones ciudadanas en los años recientes, entre otros la primavera árabe y más localmente las manifestaciones estudiantiles de 2011 en Chile.

Proulx (2004) resume así las funcionalidades que permite Internet: no actúa solo como un soporte técnico para la transmisión de mensajes, sino que constituye también un espacio de expresión y de comunicación (llamado ciberespacio), que permite la producción, publicación y búsqueda de información a una escala mundial. Internet moviliza simultáneamente los recursos escritos, imagen, sonido, audiovisual y hace emerger maneras específicas de entrar en contacto con los otros.

Esta red de redes que es Internet, constituye un dispositivo social y técnico que ha hecho posible nuevas maneras de comunicarse. Así tres modalidades de comunicación a través de Internet son citadas por Proulx (2004). La primera es el correo electrónico, cuya utilización es la más frecuente y hace surgir un modo de acción interpersonal específico, una comunicación de tipo epistolar seguidamente redactada con el estilo del lenguaje oral. Además de este tipo de interacciones, el correo electrónico permite una comunicación escrita instantánea y simultánea hacia un grupo de destinatarios, modalidad que facilita la coordinación de actividades en el seno de un grupo de interlocutores (como es el caso actualmente de Facebook, Twitter y lo era hasta hace poco MSN). La segunda modalidad realza la facilidad para un internauta anónimo de publicar a una escala planetaria una página personal o un blog (sin tener necesidad de un gran dominio de la tecnología). El espacio ocupado por los blogs no considera las fronteras y se desarrollan sin restricciones, fuera de toda limitación editorial y comercial de editoriales o de empresas de prensa. Finalmente, la última modalidad de comunicación de Internet es el intercambio en grupo, las múltiples listas de difusión, los *chats* y las listas de foros de discusión que permiten encuentros, intercambios o debates de grupo que vinculan diferentes interlocutores, ampliamente utilizado en la formación académica en línea (*e-learning*).

Como podemos ver, las TIC y en particular Internet, permiten nuevas formas de comunicación que pueden tener, además, consecuencias sobre la definición del espacio público y privado. Podemos verlo en el uso de los teléfonos móviles, donde una conversación privada se socializa cuando se realiza en una esfera pública, en el transporte público o en Facebook, donde se publican intimidades que pueden ser leídas por desconocidos si los filtros de lectura no están activados. Este aspecto ya lo anunciaba Proulx (1988) cuando comienza a generalizarse el uso del computador portable. Según Kane (2013), Proulx mostró que los usuarios de los microcomputadores personales emplean de manera dominante su máquina por necesidades de su trabajo personal, creando de esa forma una mezcla entre la esfera pública y privada. Asistimos entonces a una imbricación de los espacios públicos y privado. Jouët (1993), por su parte, señalaba que este entrelazamiento de espacios se encuentra igualmente en los usos de las tecnologías portables, así se produce un doble movimiento que conduce a la vez a transportar su universo privado en el espacio público y a acceder al espacio público a partir de su casa.

Estas actividades potenciales y las nuevas formas de comunicación que Internet hace posible, nos dan una idea de la complejidad de esta herramienta tecnológica, razón por la cual Liewrouw y Livingstone (2002) hablaban ya hace más de una década de uno de los medios más complejos y plurales que jamás se haya inventado. Desde otro punto de vista, se trata de una de las tecnologías que ha evolucionado más rápidamente y ofrece constantemente nuevas aplicaciones (sistema de redes sociales como Facebook, desarrollado en 2004, pero que ha tenido su explosión posteriormente, así como también Twitter de manera más reciente) y que las mismas aplicaciones cambian o son mejoradas en el tiempo (por ejemplo, capacidad ilimitada de megabits de ciertas cuentas de correo electrónico gratuito).

Para finalizar esta breve introducción acerca de Internet y sus características y antes de abordar la importancia de esta tecnología en la sociedad, quisiéramos presentar las ideas de Bermier y Laflamme (2005), que resumen las características principales de Internet que hemos visto hasta aquí:

Internet es maleable y evolutivo, utiliza diversas formas de aptitudes e innovación, y fusiona en sí mismo el conjunto de otros medios ya existentes. Se presenta, de hecho, como un metamedio: puede ser una radio, un teléfono o un medio de comunicación de masas como la televisión y los diarios. Puede servir de biblioteca, de agencia de viajes, de canal de información; puede ser un medio de comunicación interindividual y colectivo a través del correo electrónico, los foros, los sitios de chat; puede ser un lugar de acceso a la diversión, etc. Precisamente, como puede ser todo eso a la vez —lo que permite a los usuarios elegir su propio modo de apropiación— Internet está al vaivén de las fuerzas y las contradicciones de los grupos que lo habitan, que se construyen cada día en función de imperativos diversos (lúdicos, económicos, políticos, jurídicos) que lo estructuran y al mismo tiempo lo transforman (p. 308¹).

1.1.2. Internet y las transformaciones en la sociedad en la segunda mitad del siglo XX

Si observamos las características de Internet y todas las posibilidades que esta ofrece y que se siguen multiplicando, no es raro que esta tecnología se inscriba al interior de los grandes cambios globales de la sociedad contemporánea. En efecto, Según Proulx (2004), la difusión social de Internet se inserta en un conjunto de otros aspectos importantes como la reorganización social del trabajo, los procesos complejos de transformación de los modos productivos, de consumo, de comunicación y de adquisición de los conocimientos que caracterizan las sociedades.

Ahora bien, en el contexto histórico actual, donde las TIC jugarían un rol inestimable en toda la sociedad, se pueden constatar la existencia de posiciones antagónicas respecto de Internet, como lo anuncia Agbobli (2005), quien señala la coexistencia de discursos optimistas y de discursos críticos respecto de Internet y las TIC.

Entre los discursos optimistas, el autor cita las investigaciones fundadoras y otras más recientes en torno a la importancia de las TIC en la sociedad: estudios como los de Bell, Brzezinski en los años 1960 y 1970, los de Masuda y Toffler hacia 1980 y los de Manuel Castells

¹ Traducción libre del autor.

entre los años 1990 y 2000². Según Agbobli (2005), todas estas investigaciones tratan de demostrar que el mundo entra en una nueva era de transformación radical, poniendo generalmente el acento en el carácter revolucionario del cambio previsto y en el hecho de que la técnica será el medio para lograrlo. Por otra parte, otros discursos optimistas provienen del ámbito político, en donde algunos autores afirman que las TIC son herramientas que permiten modificar las sociedades. El exvicepresidente de los Estados Unidos, Al Gore, parece ser uno de los representantes de este discurso en el dominio político, donde él hace referencia a la infraestructura mundial de la información durante los años 90. Se debe incluir aquí igualmente a los organismos internacionales que sitúan a las TIC en el centro del desarrollo económico y social. Este es el caso, entre otros, del Banco Mundial, la Unesco y el PNUD.

El buen uso y manejo de estas tecnologías, que se podría traducir como un «saber hacer digital», señala Vidal (2012), se confirma y enriquece en el conjunto de actividades culturales, de comunicación y de información. El desenvolvimiento (resultado) técnico se inscribe en una sucesión de uso de los medios y de las tecnologías multimediales, es decir, interactivas, que indican a los usuarios el lugar que pueden y, en realidad, deben ocupar como actores de una sociedad de la información.

Por otra parte, respecto de los discursos críticos acerca de las TIC, Agbobli (2005) señala que estos abarcan varios dominios de la sociedad tales como la economía, la política, la cultura, etc., y que para dichos ámbitos es muy difícil manifestarse en el contexto social actual, dado el predominio que han tomado los relatos positivos en torno a las tecnologías. Estos discursos críticos se refieren a la instauración de una sociedad de la vigilancia gracias a las TIC (Gandy, 1993); a una mezcla de realidad y de fantasma cuando se habla del éxito de las TIC, cosa que debería matizarse en el futuro una vez que se hayan relativizado los discursos de hoy (Wolton, 2000); o principalmente, a la mirada determinista que tendrían quienes sostienen los discursos optimistas, en el sentido de que ellos les otorgan a las TIC posibilidades intrínsecas que les permiten provocar cambios en la sociedad.

² Cabe destacar que el único autor de los señalados que se refiere a Internet es Castells, evidentemente por razones históricas.

Esta última idea es abordada por Proulx (2004) cuando advierte que se debe tener cuidado, justamente, de no caer en un pensamiento de determinismo técnico y así consagrar, sin el menor espíritu crítico, esta innovación técnica como factor único y exclusivo de la ola de cambios sociohistóricos en la cual estamos sumergidos actualmente, aun cuando señala que Internet juega un rol importante en el advenimiento de estos cambios sociales. El enfoque determinista consiste en evaluar los efectos de los dispositivos técnicos sobre los comportamientos individuales y colectivos y, además, sobre la organización y los cambios sociohistóricos. Así, según Jauréguiberry y Proulx (2011), en los decenios de 1970 y 1980 el discurso dominante otorgaba a las tecnologías de la comunicación la capacidad de definir un nuevo mundo, dado su carácter innovador y casi mágico. Este punto de vista, que corresponde a un determinismo técnico, es considerado pertinente en muchas concepciones contemporáneas de la tecnología.

Siempre reflexionando en torno a la visión crítica de las TIC y en particular de Internet, es interesante destacar el concepto de gratuidad que se ha logrado imponer en el discurso cotidiano: Internet es gratis. Sin embargo, según señala Carré (2012) ante el fracaso de la comercialización de servicios en línea en la década de 1990, los empresarios han transformado progresivamente un gran número de servicios pagados en «gratuitos» para el usuario, pero de hecho, estos son subvencionados por la publicidad, tal como se da en la radio y la televisión. Esta orientación refuerza la cultura de la gratuidad en la red, es decir, la posibilidad para el usuario de beneficiarse de un servicio sin contraparte financiera. Así, el mismo autor citando a Gensollen (1999) señala que lo que está fuera de la economía de mercado (no pagar por un servicio) es la razón de ser de Internet, es el corazón y la razón de su desarrollo. Un ejemplo de esta situación sería, según el autor, el sistema de explotación Android, de Google, diseñado especialmente para *tablets*, sin embargo, para ser utilizado el usuario debe disponer de un terminal compatible con la red 4G y un abono adecuado a Internet...

Frente al debate entre discursos optimistas y críticos, George (2012) habla de la dialéctica entre emancipación de una parte y de dominación de la otra. Por ejemplo, explica que las TIC pueden ser factores de autonomía, porque los niños que tienen un teléfono por-

tátil pueden evitar el uso del teléfono de red fija del hogar o el celular de sus padres; igualmente, algunos trabajadores han podido utilizar la informática en red para no desplazarse todos los días a su lugar de trabajo, efectuando sus tareas desde su domicilio. Pero al mismo tiempo, las TIC están igualmente al servicio de la vigilancia y, por lo tanto, de una posible dominación, porque estas dejan cada vez más huellas digitales en cada utilización e incluso en términos de geolocalización. Igualmente, se podría decir que contribuyen a reforzar la explotación, ya que las tecnologías a distancia consagran el domicilio como lugar de trabajo, favoreciendo el cuestionamiento de la frontera tradicional entre trabajo y no-trabajo y, a menudo, el aumento implícito del número de horas de trabajo. El mismo autor va incluso más lejos al señalar que nos encontramos frente a una situación en la que el sistema técnico (pero se podría hablar también de sistema económico a propósito del capitalismo) se nos impone por sí mismo, aunque tenemos la impresión de ser completamente libres de nuestras decisiones, dado el crecimiento potente del hiperindividualismo. Para decir tal cosa, George (2012) se apoya en Elias (1991), quien señala que la época moderna se caracteriza porque la balanza se inclina cada vez más hacia la identidad del yo y se multiplican los casos de individuos para quienes la identidad de nosotros está tan debilitada, que se perciben a sí mismos como ‘yo’ sin ‘nosotros’.

Otra mirada interesante en el medio universitario latinoamericano que podemos vincular a los discursos críticos, es aquella que señala que independientemente de los cambios evidentes u observables en las sociedades contemporáneas, es posible (y necesario) cuestionar el discurso que indica que vivimos y que estamos obligados de participar de esta sociedad de la información o del conocimiento. Según Martín-Barbero (2002), la noción de sociedad de la información, cuyo estandarte más visible es Internet, en los países latinoamericanos está vinculada con una fuerte complicidad discursiva con los procesos de modernización neoliberal, los que ven en el mercado al único principio organizador de la sociedad en su conjunto.

Por otra parte, para García-Canclini (2006) es necesario mirar con atención ciertas nociones que tratan de describir la sociedad contemporánea. Existe un riesgo, según él, de homogenizar una realidad a pesar

de la existencia evidente de movimientos sociales heterogéneos o de grupos sociales diferentes que cohabitan en una misma sociedad. De hecho, diferentes formas de conocimientos —tradicionales no-occidentales y modernos— cohabitan al interior de las sociedades latinoamericanas. Concretamente para él, los debates en torno a la sociedad de la información o a la sociedad del conocimiento deben reconocer varias formas de diversidad cultural: las lenguas, las religiones y los estilos de organización social. Hay que considerar también las diferencias entre las clases sociales, el nivel de desarrollo de los países, el acceso a la información en las diferentes comunidades e incluso las diferentes prácticas de ocio. En suma, la aceptación de esta diversidad cultural según este autor es indispensable para enriquecer el desarrollo de la sociedad del conocimiento. De hecho, señala que las dificultades para hablar de una sociedad homogénea podría llevarnos a concluir que la sociedad de la información o del conocimiento no existe. Según este pensador las innovaciones tecnológicas están distribuyendo más que en el pasado los saberes científicos y de otras formas de representación, pero ni Internet ni la difusión masiva y transnacional de otros recursos comunicacionales avanzados son suficientes para lograr una incorporación generalizada que podamos llamar sociedad del conocimiento.

A esta dificultad para hablar de una sociedad de la información, Martín-Barbero (2002) agrega que nuestras sociedades son, al mismo tiempo, sociedades del no-conocimiento, lo que quiere decir del no reconocimiento de la pluralidad de los saberes y de las competencias culturales. Tales competencias, asegura este autor, son compartidas por las mayorías populares o por las minorías autóctonas o regionales, pero no son incorporadas como tales en la cultura oficial ni en los sistemas educativos.

Después de haber abordado ambos discursos respecto de las TIC, vamos a constatar un poco más adelante que los promotores de los telecentros comunitarios se acercan más, sin duda, a los discursos optimistas acerca de las TIC. Ahora bien, si retenemos el discurso positivo y si consideramos que estas juegan efectivamente un rol en la evolución de la sociedad según dicha perspectiva adoptada, los individuos pueden ser vistos como beneficiarios, o bien, como víctimas de estos cambios. Entre los beneficiarios podemos incluir a todas las personas que pueden

aprovechar los procesos de transformación en los modos de producción, de consumo, de comunicación y de adquisición de los conocimientos. Entre las víctimas, en tanto, encontramos a todos quienes se quedan fuera de este proceso por razones principalmente económicas. Nuestro trabajo se interesa en conocer a quienes no tienen —al menos de manera fácil—, acceso a las tecnologías: nuestro interés es conocer cómo los usuarios se apropian de Internet en un medio comunitario como es el caso de los telecentros.

1.1.3. De la sociedad posindustrial a la sociedad de la información

Si bien ya abordamos de manera sucinta algunos aspectos de la sociedad de la información cuando discutimos acerca de los discursos positivos y negativos en torno a las TIC, en las líneas que siguen vamos a abordar este tema desde el punto de vista de su evolución histórica, poniendo énfasis en los primeros autores que se refirieron al tema y en las características que se le otorgan a esta nueva sociedad.

Varios investigadores dan cuenta de las características de los cambios que viven las sociedades a partir de los años 70. Así, uno de los autores fundadores que reflexionan en torno a una nueva sociedad que se está desarrollando es Daniel Bell, que publicó *The coming of post-industrial society* en 1973. Según Mattelart (2000) la noción de posindustrial le parece más apta para significar, por una parte, que vivimos en una época intersticial donde las nuevas formas sociales no se muestran todavía de una manera completamente clara y, por otra parte, que las fuentes de estos cambios son, antes que todo, científicas y tecnológicas. Sin embargo, es solo en 1979 que Bell en su texto *The social framework of the information society* destacará la importancia de las tecnologías (informática y telecomunicaciones) (Simioni, 2000). Es también en esta obra que el autor adhiere formalmente a la noción de sociedad de la información cuando afirma que cada sociedad es una sociedad de la información y que cada organización es una organización de información, tanto como cada organismo es un organismo de información. La información es necesaria, señala Bell (1979), para organizar y hacer funcionar todas las cosas, desde la célula hasta la General Motors.

Otro trabajo que no se puede dejar de lado respecto de las transformaciones en la sociedad industrial a fines de los años 60 es aquel del sociólogo francés Alain Touraine, quien emplea la expresión «sociedades programadas» para designar a las nuevas sociedades que se forman. Touraine (1969) señala que se puede hablar de «sociedades posindustriales» si se quiere marcar la distancia que las separa de las sociedades industriales que las han precedido y que se mezclan todavía con ellas, ya sea en una forma capitalista, o bien, socialista. Se habla de «sociedades tecnocráticas» si se quiere resaltar el aspecto del poder que las domina. Y se habla de «sociedades programadas» si se quiere definir por la naturaleza de su modo de producción y de organización económica.

Según Mattelart (2000), la importancia otorgada por Touraine al análisis de las mutaciones del «juego social» y de las interacciones de sus autores, lo lleva a no considerar los cambios tecnológicos y científicos en los que Bell situaba la base de la sociedad posindustrial. Antiguas y nuevas clases sociales, movimientos estudiantiles, racionalización de la empresa y vínculo ocio-trabajo-sociedad son revisados sucesivamente a través de los cuatro capítulos del texto de Touraine. Es por esta razón, tal vez, que Simioni (2000) propone no incluir la obra de Touraine entre aquellas que piensan la sociedad de la información. Según él, las ideas de Alain Touraine, a pesar de ser un teórico de la sociedad posindustrial, serían difíciles de considerar. Para ratificar lo anterior Simioni señala que el sociólogo francés no menciona los desarrollos tecnológicos y no habla de la globalización, dos temas esenciales entre los pensadores de la sociedad de la información. Al mismo tiempo, explica que los pensadores de la sociedad de la información proceden de diferentes países y también de diferentes disciplinas, por lo cual sus preocupaciones y sus formas de aproximarse al tema son diferentes. Según este autor la sociedad de la información no es la misma para todo el mundo. Sin embargo, se puede decir que aquellos que son llamados «fundadores» han establecido ciertas bases que los autores actuales retoman y reactualizan. Así, todo o casi todo lo referente a la sociedad de la información había sido dicho en el comienzo de los años 80, en tanto que lo nuevo hoy es que se habla más de autorrutadas de la información, de ciberespacio y de Internet. Los discursos acerca

de la sociedad de la información se reconstruyen a partir de estas nuevas figuras de desarrollo tecnológico. El rol de las tecnologías en las transformaciones de la sociedad contemporánea es siempre central, según Simioni (2000):

Si los científicos y los militares lo conocían y lo utilizaban hace un cierto tiempo, el uso del ‘gran público’ de Internet es más bien reciente. No es raro que asistamos a un estallido de los cursos, ya que los medios para establecer las bases tecnológicas o materiales de la sociedad de la información parecen, de alguna manera, estar ahí. No se hacen más predicciones azarosas acerca de lo que serán las tecnologías en el futuro, sino respecto de lo que se hace (hará) con aquellas que ya tenemos a disposición y dónde estas nos llevarán cuando el uso sea suficientemente expandido (p. 26)³.

Por otra parte, y según señala Tremblay (2008), entre la sociedad posindustrial y la sociedad de la información existen diferencias vinculadas con la ubicación de las mismas. Así, según este autor, el modelo de la sociedad posindustrial según quienes lo han descrito estaba situado geográfica e históricamente: era propiedad de las sociedades más avanzadas industrialmente en América del Norte, Europa del Oeste y Japón. Este tipo de sociedad se situaba, además, en una continuidad temporal que vio suceder cronológicamente: un modelo tradicional rural, después un modelo industrial urbano y, finalmente, el modelo posindustrial. El modelo de la sociedad de la información es presentado como el heredero del modelo posindustrial, el que será una formulación más precisa y más elaborada, pero no está tan circunscrito geográficamente.

La presencia de las TIC en la sociedad contemporánea unida a las capacidades de ocuparlas y a la participación de los gobiernos en su despliegue, indicaría una sociedad en la cual las bases tecnológicas y materiales permiten llamarla efectivamente «de la información». Sin embargo, además de los cambios indiscutibles vividos en las sociedades desde los años 60, y de la reciente masificación de las TIC en la sociedad, nos podemos preguntar —sin caer en un debate teórico que tendría lugar en otra obra—, ¿cuáles son, de manera concreta, las

³ Traducción libre del autor.

particularidades de esta sociedad? Según Rivoltella (2008), existen tres características que se deben considerar en el momento de hablar de sociedad de la información: rapidez, virtualidad y red.

Así, la rapidez se refiere tanto a la de los intercambios de conocimientos como al envejecimiento rápido de estos conocimientos. De hecho, las transacciones, gracias a la implementación de las redes, ya no están más basadas en los bienes, sino que en la información: los intercambios son casi instantáneos. Paradojalmente esta rapidez supone la ausencia de movimiento: todo empieza desde donde estamos y va hacia donde estamos. Esta misma rapidez afecta la posibilidad del conocimiento individual, obtenido inicialmente gracias al sistema de educación, al responder adecuadamente a las necesidades de una sociedad que ha adoptado un ritmo acelerado de innovación. La rapidez en la circulación de la información exige no solo tratarla rápidamente, sino que además debe responder adecuadamente para no provocar efectos dañinos, por ejemplo, en una organización (no responder rápidamente a un correo electrónico puede significar una pérdida económica para una empresa). En fin, en lo que concierne a la rapidez, el autor dice que estamos evolucionando desde un «conocimiento pesado», típico de la edad preelectrónica en la cual la repartición y la apropiación de conocimientos representaba una tarea de largo aliento, a un «conocimiento liviano», útil principalmente para un corto periodo de tiempo.

La segunda característica propuesta por Rivoltella (2008) es la de la virtualidad. Ella significa la evidente desconexión entre el espacio y el tiempo, lo que se refiere a los macrofenómenos tales como la mundialización de las industrias y de los mercados y de las microprácticas como el teletrabajo o la videoconferencia. La separación entre el espacio y el tiempo significa la emancipación del emisor y del receptor de la información en relación con la necesidad de compartir el mismo lugar al mismo tiempo. La virtualidad significa también una gran flexibilidad respecto de los lugares y del tiempo en cuanto al acceso a la información. Una empresa virtual, por ejemplo, ya no está localizada, porque su posición geográfica no tiene importancia. En este caso, según el pensador francés Paul Virilio (1997) estaríamos frente al fin de la geografía y no, como se ha dicho, frente al fin de la historia.

El tercer y último aspecto señalado por el autor es el de red, es decir, la interconexión. En este caso, la metáfora de la red se transforma en un paradigma que explica varias de nuestras prácticas sociales. Nuestra sociedad se caracteriza por la necesidad de una dimensión colectiva: la inteligencia es colectiva, el trabajo se hace en grupo, etc. Al mismo tiempo, la cooperación y la colaboración parecen escenarios estratégicos en diferentes campos, como en la economía. Por otra parte, desde un punto de vista económico, político y social, la globalización consiste principalmente en promover la circulación de significados simbólicos, lo que depende de la conectividad basada en la telemática, desde donde se desprende el debilitamiento de la idea de nación, los movimientos migratorios, el *melting pot* cultural.

1.1.4. *La sociedad en red*

Esta idea de red ha sido ampliamente desarrollada por Castells (2001, 2002). Efectivamente, entre los pensadores contemporáneos que dan cuenta de los cambios en la sociedad encontramos al autor catalán y su noción de sociedad en red. Castells ofrece una visión interesante en el marco de nuestro estudio por dos razones: su mirada respecto de los cambios en la sociedad contemporánea y de la importancia de las tecnologías de la información sirve para comprender de mejor manera los discursos frecuentes en relación con esta nueva sociedad, así como también para comprender por qué los gobiernos y las ONG encuentran estratégico que las personas tengan acceso a Internet, que es la razón de ser de los telecentros. En segundo lugar, los postulados de Castells pueden ayudarnos a interpretar ciertos aspectos del discurso de los entrevistados respecto de la importancia individual y social de Internet. Según Garnham (2000), el trabajo del autor catalán reposa sobre una gran cantidad de estudios y datos empíricos que provienen de casi todas partes del planeta. Solo el primer volumen de *La sociedad en red: la era de la información*, como lo explica Alain Touraine en el prefacio del libro, engloba cuatro vastos temas esenciales: la nueva revolución técnica, la globalización de la economía, sus efectos conjugados sobre las condiciones de trabajo y sobre la vida social y las transformaciones de una cultura dominada por los medios y en la cual son modificadas profundamente nuestras representaciones del tiempo y del espacio.

Según Castells (2001), asistimos a una nueva forma de sociedad donde vivimos una revolución de tecnologías de la información en la medida en que esta concierne a todas las actividades de la vida humana. Señala también el autor que es evidente que la tecnología no determina a la sociedad, así como tampoco lo es el que la sociedad define los cursos del cambio técnico. Varios factores entre los que se cuenta la inventiva y el espíritu de empresa individual, concurren a los descubrimientos científicos, a la innovación técnica y a sus aplicaciones sociales, aunque el resultado final depende de un conjunto complejo de interacciones. Por último, el dilema del determinismo técnico es probablemente un problema falso, ya que la técnica *es* la sociedad, y la sociedad no puede ser comprendida o representada sin sus herramientas técnicas.

Esta idea del vínculo estrecho entre tecnología y sociedad ha sido retomada por organismos de desarrollo como el PNUD, que señala que las TIC son algo más que objetos técnicos, porque existen al interior de un complejo de relaciones personales, sociales e institucionales. La política, la economía, la ciencia, la educación y la cultura están imbricadas en el desarrollo de los conocimientos y de las innovaciones tecnológicas. En rigor, las tecnologías pueden siempre ser consideradas como reflejo práctico de la sociedad.

Como acabamos de indicar la tecnología ocupa, según Castells (2001), un lugar primordial en esta nueva sociedad. El autor señala en este sentido que el proceso actual de transformación tecnológica conoce un crecimiento exponencial en razón de su capacidad de crear una interface entre los campos tecnológicos, gracias al lenguaje numérico común en el cual la información es creada, almacenada, tratada y transmitida. Castells habla de una revolución, pero contrariamente a las otras revoluciones conocidas, piensa que el meollo de la transformación que vivimos concierne a las tecnologías del tratamiento y de la comunicación de la información. Para el sociólogo catalán, la tecnología de la información es a esta revolución lo que las nuevas fuentes de energía fueron para las revoluciones industriales anteriores. Lo que distingue a la actual revolución tecnológica, según Castells (2001), no es solamente el rol mayor del saber y de la información, sino que la aplicación de estos a los procesos de creación del conocimiento y

del tratamiento-difusión de la información en un proceso continuo y acumulativo que implica la innovación y sus utilizaciones prácticas.

Igualmente agrega que, en consecuencia, la difusión de la tecnología amplifica sin cesar el poder de la tecnología misma, a medida que los usuarios se apropian y la redefinen. Las nuevas tecnologías no son simplemente herramientas por utilizar, sino que son procesos por desarrollar. Podemos constatar, entonces, la importancia del uso mismo de la tecnología en la propuesta del autor. A pesar del hecho de que Castells habla del poder de la tecnología, el poder del individuo a través del uso de la tecnología nos parece evidente. Pensamos que el autor le otorga importancia a los usuarios dado que ellos participan de manera explícita, en este proceso de creación de conocimientos a partir de la experiencia acumulativa del uso habitual de la tecnología y por los nuevos usos que el individuo descubre. Cuando se refiere a la apropiación y redefinición de la tecnología, pensamos, se está refiriendo al poder de las personas.

Según Castells (2001), las tecnologías de la información ayudan a formar la base material de la sociedad en red. Diferentes aspectos explican la importancia de las tecnologías en esta nueva sociedad:

Existe una omnipresencia de los efectos de las nuevas tecnologías. Dado que la información es parte integrante de toda actividad humana, todos los procesos de nuestra existencia individual y colectiva son modelados (y no determinados) por estas nuevas tecnologías que sirven para tratar dicha información. En su libro *La galaxia Internet* Castells es aún más explícito cuando señala que dado que comunicar forma parte de la esencia misma de la actividad humana, Internet penetra todos los dominios de la vida social y los transforma.

Existe una lógica de red en todo sistema o todo grupo de relaciones que utilizan las tecnologías de la información. Los excluidos de estas redes van a deteriorar su situación: dado que esta sociedad en red está construida alrededor de la comunicación por Internet, se produce una brecha digital entre quienes tienen el acceso y saben utilizar esta tecnología y quienes no tienen la misma posibilidad. Por esta razón, los individuos tendrían necesidad de conocer y utilizar esta tecnología, porque su no-uso significa una marginalización. Castells

habla de *knowledge workers*, es decir, de los trabajadores que están dotados de las competencias para ocuparse en las empresas en red. En la cita siguiente, Castells (2001) prevé las consecuencias de una falta de acceso a Internet:

En una economía globalizada y una sociedad en red donde prácticamente todo depende de Internet, no estar conectado es estar condenado a la marginalidad. La exclusión (...) puede tener múltiples causas: la falta de infraestructura tecnológica, obstáculos económicos o institucionales que dificulten el acceso a la red; un nivel de instrucción y de cultura insuficiente para utilizar Internet para sus propios fines; una desventaja en la producción de contenidos comunicados en Internet. Acumulados, estos mecanismos dividen a los habitantes del planeta, ya no necesariamente sobre la brecha norte-sur, sino entre «conectados» y «no-conectados» a las redes planetarias de producción de valor, donde los nudos son desigualmente distribuidos en el mundo (p. 335 – 336).

Así, dirá Castells, los procesos dominantes de la era de la información se organizan cada vez más en redes. Las redes constituyen la nueva morfología social de nuestras sociedades y la difusión de la lógica de la puesta en red determina ampliamente los procesos de producción, de experiencia, de poder y de cultura.

De esta forma vemos que Internet juega un rol importante en los cambios de la sociedad contemporánea a nivel económico, social y educacional. A pesar de esta importancia, muchas personas, sobre todo en los países en vías de desarrollo, no tienen acceso a ella, lo que genera en la sociedad grupos que no tienen la posibilidad de gozar de los beneficios supuestos de la tecnología. Chile, al ser un país en vías de desarrollo, está en este grupo y es por esta razón que se desarrollaron políticas públicas para superar esta brecha. En las líneas que siguen abordaremos las políticas que se llevaron a cabo para la integración de Internet en la sociedad, particularmente pensando en aquellas personas que no tenían acceso fácilmente a Internet y, si lo tenían, no usaban o no le encontraban sentido a su uso: nos referiremos de manera específica a los centros de acceso comunitarios, telecentros.

1.2. LOS TELECENTROS COMO APOORTE AL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

En este punto abordaremos tres elementos específicos referidos a los telecentros implantados en Chile: la visión social de las TIC, el proceso de instalación de los telecentros en el país y los primeros estudios acerca del impacto de estas instancias.

1.2.1. *Telecentros: una visión social de las TIC*

América Latina y el Caribe se encuentran en transición hacia la sociedad de la información. Este proceso, según Villatoro y Silva (2005) tiene lugar en un contexto caracterizado por la brecha digital que ubica a los países de la región en una situación desventajosa en el mundo. Para Cecchini (2005), en tanto, existe además una brecha digital interna constatada no solo por los ingresos de la población, sino también por sus diferentes niveles de educación y su repartición desigual de infraestructura TIC en las regiones. Por ejemplo, las áreas urbanas están mucho más conectadas que los sectores rurales. Para este autor la estimulación de la competencia gracias a los diferentes mecanismos regulatorios puede reducir los costos de la comunicación (y al parecer lo ha hecho, agregamos) y permitir el acceso de los sectores de menores recursos. Sin embargo, después de años de liberalización del mercado de las telecomunicaciones en América Latina (salvo en Uruguay, Costa Rica y Cuba), los precios elevados de los servicios continúan siendo un impedimento para muchas personas que no pueden tener una conexión en su casa: la generalización de las conexiones no es una realidad actualmente. Los servicios son costosos, en términos absolutos y en proporción del porcentaje de ingresos *per cápita* que ellos representan.

Para abordar esta situación, según Villatoro y Silva (2005), diferentes países de la región interesados en poner en práctica las promesas de bienestar asociados a las TIC, han desarrollado iniciativas nacionales para permitir su universalización. Entre estos proyectos están la instalación de computadores en las escuelas públicas y de telecentros comunitarios en las localidades de situación de exclusión social. Cecchini (2005), por su parte, afirma que dadas las restricciones en los

presupuestos de la población en América Latina, es ilusorio pensar que todos pueden tener un acceso universal a las TIC en sus domicilios. Los esfuerzos se han basado entonces en la creación de centros de acceso comunitario: entre las políticas de acceso universal a las TIC, los telecentros representan uno de los medios más comunes.

Al indicar una definición de telecentro, los autores señalan que no existe realmente consenso (Menou et al., 2004). Sin embargo, y desde los comienzos de su instalación, según Gómez y Ospina (2001), se pueden señalar sus características: se trata de un espacio físico que entrega acceso público a las TIC con un objetivo educativo, personal, social y económico. Basándose en la premisa de que no todo el mundo tiene acceso a un computador o una conexión a Internet, los telecentros fueron concebidos para entregar una combinación de servicios de tecnologías de la información y de comunicación que van desde el telefónico de base y el correo electrónico, hasta la conectividad completa que ofrece Internet. En el informe acerca del estado de los telecentros en América Latina publicado a principios de la década del 2000, la organización Somos@Telecentros propone una definición de telecentro que podría provocar consenso y que va más allá del acceso, pues agrega las posibles consecuencias: un espacio donde las personas obtienen una vía a las TIC y la utilizan como medio para influenciar el desarrollo de sus comunidades al mejorar su calidad de vida.

Según el informe Somos@Telecentros (2002), la instalación de telecentros en América Latina y el Caribe fue un proceso que, lanzado en los años 1990, toma un gran vigor hacia el 2000, lo que explica un proceso de instalación bastante rápido en todos los países del continente. Según Villatoro y Silva (2005), en ciertos países las iniciativas de acceso comunitario a las TIC se implantaron de manera masiva y bajo una acción orientada desde los niveles de la administración central. En otras situaciones, los gobiernos reaccionaron más tarde a la implantación de proyectos desarrollados previamente por instancias intermedias y locales (ONG, entidades locales o regionales del Estado). A fines de los 90, los estados comenzaron a desarrollar iniciativas a una escala nacional y, al comienzo del presente milenio, la mayoría de los países latinoamericanos tenía un organismo gubernamental responsable de la concepción y coordinación de los programas nacionales. Esto

significó que el modo de acceso compartido se institucionalizó como una alternativa entre otras políticas desarrolladas por el Estado para avanzar hacia la sociedad de la información. Maeso y Hilbert (2006) constatan efectivamente que la experiencia de los fondos de acceso universal, por ejemplo, existe en varios países de América Latina, sobre todo en aquellos que privatizaron sus servicios de telecomunicaciones. Como veremos más adelante, cabe destacar que Chile había creado en 1995 el Fondo de desarrollo de las telecomunicaciones (FDT) que tenía como objetivo subvencionar la instalación de teléfonos públicos en las regiones alejadas de los centros urbanos. Más tarde, y a través de la modificación de la ley que lo creó, el FDT comenzó a subvencionar la instalación de telecentros comunitarios.

Respecto de los objetivos, según Villatoro y Silva (2005), los programas nacionales de telecentros implantados en América Latina presentaban muchas similitudes. La gran mayoría de estas iniciativas buscaba disminuir la brecha digital dando un acceso económico a una población privada de las TIC y facilitando también la formación (aprendizaje) para utilizar estas tecnologías. Tales iniciativas pretendían promover el uso y la apropiación de las TIC en las comunidades con el objetivo último de mejorar su calidad de vida.

En otras palabras, la instalación de los telecentros fue presentada como una herramienta de desarrollo que podría ayudar a reducir las brechas y la desigualdad social, económica y educativa. Varios autores señalan que la posibilidad de un impacto de los telecentros, así como el de las tecnologías de la información y comunicación, se inscribe al interior de dinámicas y prácticas sociales de las personas que los utilizan. Es decir, que las tecnologías mismas no son suficientes para provocar un cambio, sino que es importante considerar el contexto y los objetivos de la comunidad que la usará.

Si bien todos los telecentros tienen los mismos objetivos se distinguen, desde que comenzaron a instalarse, distintos tipos. Así, varían en la forma en que han sido instalados, cómo se financian y cómo funcionan. En un esfuerzo por distinguir los diversos telecentros, Villatoro y Silva (2005) identificaron los siguientes: telecentro de base (en medio rural y popular), telecentro en red (red de telecentros con una cierta coordinación entre ellos), telecentro cívico (bibliotecas, escuelas

públicas, etc.), cibercafés (en las zonas turísticas y urbanas), telecentros comunitarios multifunción (ofrecen más de un servicio de conexión, teleeducación, por ejemplo) y los kioscos telefónicos (sobre todo en África, los que actualmente incluyen computadores).

Según Somos@Telecentros, el servicio inicial identificado en todos los telecentros es aquel de la formación, que es entregado por los operadores y las personas vinculadas institucionalmente con el proyecto. Esta formación es entregada a los visitantes con el objetivo de comprender la naturaleza y las posibilidades de las TIC y, evidentemente, su utilización. En la población hay siempre nuevas demandas y nuevos usuarios. La formación se realiza a través de mecanismos formales e informales; los acuerdos permiten que los operadores tengan acceso a las instituciones escolares. Como función de base, los operadores facilitan a los usuarios el acceso a los servicios ofrecidos por los telecentros. Sin embargo, ellos realizan también otras actividades, tales como la planificación de actividades al interior del telecentro, la administración cotidiana y, en ciertos casos, la búsqueda de recursos financieros.

Para Gómez y Ospina (2001), la promoción de los telecentros que responde a una visión social de las TIC implica políticas destinadas no solamente a la instalación de una nueva infraestructura, sino que también a la mejoría de la capacidad de las personas para utilizar de manera eficaz los recursos de las TIC y para combinarlos con otras formas adecuadas de comunicación, explotándolos como herramientas para resolver problemas prácticos y mejorar sus condiciones de vida. Para que los telecentros estén al servicio del desarrollo humano, estos deben abordar no solamente el aspecto tecnológico de la conectividad, sino que también un contexto social más amplio, donde el uso significativo de los recursos de comunicación tendría que tener como objetivo el desarrollo humano (Gómez y Ospina, 2001).

Pero, ¿de qué hablamos cuando nos referimos al desarrollo humano? Según el informe del PNUD (2006) acerca de las TIC en Chile, lo define como la existencia de un medio en el cual las personas pueden realizar plenamente sus posibilidades y vivir de manera productiva y creadora a partir de sus necesidades y de sus intereses. Desde este punto de vista, la realización de la persona es posible solo si esta vive en un medio favorable que permite el desarrollo de todo su potencial. Este

medio es la sociedad que a través de la cultura, la economía y la democracia construye las condiciones de la realización humana. La persona no logra sola su desarrollo, sino que lo hace gracias a la cooperación, al reconocimiento mutuo y a la igualdad de oportunidades. Veremos más adelante que muchos estudios atribuyen, justamente, mucha importancia al grupo y a la red de apoyo en el proceso de apropiación de Internet, sobre todo en los centros donde es más probable encontrar personas que pertenecen al mismo medio social.

Acabamos de ver cómo la instalación de los telecentros no se limita solamente a una cuestión de acceso. En este sentido, Proenza et al. (2001) se refieren al concepto de acceso que, según ellos, debe ser comprendido de una manera más amplia que la sola posibilidad de utilizar el computador. El público objetivo, normalmente una persona de escasos recursos económicos con una formación escolar modesta, debe aprender a utilizar máquinas para buscar personas y servicios vía Internet e interactuar con ellos. Estos servicios deben ser de interés para ella y funcionar en su propio idioma, con un lenguaje claro y simple que pueda comprender para aprovechar con facilidad.

1.2.2. El proceso de instalación de los telecentros en Chile

En Chile, el proceso de concepción, instalación y desarrollo de los centros de acceso comunitario a Internet, llamados generalmente telecentros, conoció un desarrollo paralelo en el sector público (el gobierno a través de diferentes organismos), el sector privado y las ONG. A medida que ese proceso avanzaba en el tiempo, el gobierno comenzó a jugar un rol cada vez más importante, específicamente con la publicación de una ley que tenía como objetivo la promoción de este tipo de centros. A continuación señalamos algunos aspectos relevantes de este proceso que reconocemos no pretende ser exhaustivo.

Los representantes de diferentes organismos que administran los centros están de acuerdo en señalar que el primer centro de acceso comunitario a Internet fue instalado en la localidad de Cunco, en 1997, en la Región de La Araucanía. El organismo responsable de ese telecentro era la Universidad de La Frontera, junto con la Comisión Nacional de Ciencia y Tecnología, Conicyt. La Universidad de La Frontera, a través del Instituto de Informática Educativa, va a jugar un rol importante

en la concepción de los telecentros y va a ser parte, junto con otros organismos gubernamentales, de un proyecto piloto de telecentros en la misma región. Este proyecto va a ser responsable, en gran medida, de las directivas elaboradas y presentadas más tarde por el gobierno en su política de acceso a las nuevas tecnologías.

Así, a partir de nuestra investigación respecto del proceso de instalación de estos centros de acceso a Internet y de esta primera experiencia concreta sobre la cual acabamos de referirnos, podemos señalar que hay un primer momento clave en este proceso de instalación de los telecentros: se trata de la creación de la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación que será responsable, entre otras cosas, de los centros de acceso a Internet. La comisión fue formada en 1998 por representantes de diferentes sectores de la vida pública de Chile y debía proponer al presidente de la República una visión de la tecnología como herramienta de desarrollo y aconsejarlo acerca de las políticas públicas por desarrollar.

En su informe final presentado a comienzos de 1999, la comisión destaca el hecho de que el mundo está viviendo una revolución tecnológica de la cual Chile no está excluido. Dadas estas transformaciones, según este órgano existe una nueva sociedad que emerge llamada de manera alternativa sociedad de la información o sociedad del conocimiento. Esta nueva sociedad se refiere a un sistema económico y social donde la generación, el tratamiento y la distribución del conocimiento y de la información constituye una fuente fundamental de productividad, bienestar y poder.

Según esta comisión, la inserción oportuna de Chile en el rápido desplazamiento mundial hacia la sociedad de la información significa promesas de prosperidad material, igualdad social, revitalización cultural y desarrollo democrático difícilmente imaginables hasta hace algunos años atrás. El éxito de estas promesas exige al país una preocupación estratégica para el futuro y una rápida adaptación institucional a los cambios que inducen las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación.

Así mismo, la comisión reconoce el riesgo de crear una sociedad de la información a dos velocidades, dadas las desigualdades propias de la sociedad. Para evitar dicho riesgo, propone doce iniciativas para

desarrollar en el año 1999. Si bien reconocemos que estas apuntan a resultados globales, aquí solo hacemos referencia a aquellas que se dirigen de manera directa a la promoción del acceso a las TIC de las personas menos favorecidas económicamente.

De esta forma, la comisión propone:

- Consolidación del Programa Enlaces (www.enlaces.cl) y proyectarlo en una segunda fase para incluir a todos los establecimientos educacionales del país, así como también el reforzamiento de la formación de los profesores y el desarrollo de contenidos.
- Lanzar el programa nacional de kioscos de información y de telecentros comunitarios de acceso a Internet con el objetivo que en 2006 todas las municipalidades del país dispongan de estos medios públicos de acceso.

La comisión destaca el hecho de que para acelerar el paso hacia la sociedad de la información, el primer objetivo estratégico debe ser permitir el acceso a las redes de información y a los servicios que ellas otorgan, para que tengan un carácter universal como los son hoy la radio y la televisión. La instalación de telecentros, además del crecimiento de la industria propio de una economía de mercado, permitiría este acceso sobre todo a los sectores con mayores carencias económicas. Para permitir la instalación de telecentros fue necesario modificar la ley que dio origen al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, que en un primer momento permitió la instalación de teléfonos públicos rurales a través de una subvención del Estado a las empresas privadas. La modificación de la ley puede ser considerada como la segunda etapa relevante en el proceso de instalación de telecentros.

La ley que permitió otorgar una subvención a los organismos interesados en la administración de telecentros fue aprobada por el Congreso en 2001. Los organismos que recibieran la subvención debían ofrecer servicios específicos entre los que destaca la formación e instrucción en las competencias mínimas para el uso adecuado de los computadores, particularmente en las técnicas relativas a la navegación en Internet. Esto, con el objetivo primordial de avanzar en el programa de alfabetización digital.

A través de este fondo, que tuvo una inversión de 5,4 millones de dólares, se puso en servicio una red de 42 organismos que administraban telecentros, lo que significó la instalación de 292 centros de acceso a Internet. Esta cifra varió con el tiempo y según los informes de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, los organismos de carácter social (universidades, corporaciones, ONG) tuvieron mayor éxito que las empresas, tanto en su capacidad para sostener económicamente el proyecto, como en la penetración que tuvieron en la comunidad. Desde un punto de vista económico, los organismos responsables de telecentros exitosos fueron aquellos que tomaron la subvención como complemento de los proyectos originales que ya habían desarrollado.

La tercera instancia que podemos destacar es el instructivo presidencial del presidente Ricardo Lagos en 2001 para el desarrollo de una Política Nacional de Infocentros. Este instructivo se complementa con las acciones anteriores al pedirle a los diferentes servicios y organismos del Estado crear y desarrollar infocentros comunitarios de manera paralela a aquellos subvencionados por el FDT. El instructivo presidencial establece la creación de una coordinación bajo la responsabilidad de la Subsecretaría de Telecomunicaciones llamada Coordinación Nacional de Infocentros (CONI). Esta tiene como objetivo específico promover la convergencia de las iniciativas públicas y su acción coordinada con el sector privado, con el fin de expandir y democratizar el acceso a las nuevas tecnologías. Entre los principales organismos que participan en la red nacional de infocentros figuran: el programa Biblioredes (red de bibliotecas públicas); Enlaces (red de escuelas públicas abiertas a la comunidad); Fosis/Sercotec (red del Ministerio de Economía orientado principalmente hacia las PME) e Injuv (red del Instituto Nacional de la Juventud). Otras instituciones y ONG que se interesan en la difusión de las TIC también participan de este grupo, tales como la Corporación Maule Activa, el Instituto de Informática Educativa, la Corporación El Encuentro y la Fundación Redes.

Algunos de los proyectos de telecentros en Chile

Maule Activa: en ejemplo de proyecto público-privado

Maule Activa es una iniciativa privada que converge con las iniciativas del Estado. Se trata de una corporación privada que dirige (dirigió) una red de telecentros en la Región del Maule, a 250 kilómetros al sur de Santiago. Ella comenzó sus actividades en 1999 y en 2003 la red estaba conformada por 30 telecentros en las distintas comunas de la región. Se trata de un ejemplo donde el sector privado se interesó en la instalación de telecentros antes de que la ley que creó el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones fuera reformada para permitir la subvención de este tipo de centros y sin seguir el instructivo presidencial acerca de las TIC. Sin embargo, esta corporación va a aprovechar las modificaciones a la ley y a obtener un financiamiento para completar el número previsto en la instalación de sus telecentros.

Maule Activa nació cuando un grupo de empresarios decidió participar activamente en el desarrollo regional. Una vez reunidas diferentes personalidades del sector público y privado, el grupo asumió que las tecnologías de la información y comunicación serían un aspecto central por el cual quería desarrollarse la fundación.

El objetivo de la fundación, según el director ejecutivo de entonces Leonel Rojas, fue estimular la inteligencia de las personas, motivar a los pequeños empresarios y a los jóvenes profesionales. La corporación estaba interesada en mejorar el acceso a la información y promover la realización de actividades que otorgarían valor agregado al trabajo de las personas.

La experiencia desarrollada por Maule Activa le permitió ser invitada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones para formar parte de un grupo de trabajo público-privado para desarrollar el modelo de telecentro que fue anunciado en 2001 en el instructivo presidencial.

*Otros proyectos público-privados con financiamiento internacional:
Programa Redes y Biblioredes*

Programa Redes

La iniciativa telecentros Redes surge en la Fundación para la Superación de la Pobreza. De origen pública, creada en 1994 para aconsejar al gobierno en sus esfuerzos por disminuir la pobreza, la fundación se convirtió en privada en 1996 con el objetivo concreto de desarrollar programas de intervención social. Redes formaba parte del Programa Redes sociales creado en 1997. Con la incorporación de las nuevas tecnologías dicho programa tenía como objetivo reforzar las redes sociales y, al mismo tiempo, el trabajo de las organizaciones. El proyecto de telecentros, comenzado en 2003, fue financiado por el Banco Interamericano del Desarrollo y poco después comenzó a ser dirigido por la Facultad de Estudios Latinoamericanos, Flacso. El objetivo concreto del programa era instalar telecentros en sectores vulnerables y permitir a los miembros de las organizaciones sociales y en situación de pobreza participar en los beneficios asociados al uso de las tecnologías de la información y comunicación. En este proyecto, las organizaciones sociales establecidas fueron las que administraban los centros de acceso público a Internet. María Angélica Celedón, directora del proyecto señala al respecto: «hemos utilizado una metodología comunitaria, participativa, porque creemos que las personas y las organizaciones se hacen partícipes de las cosas y las cuidan cuando se reconocen en ellas». El Programa Redes tenía una red de 17 telecentros administrados por organizaciones sociales.

Biblioredes

Es un proyecto de bibliotecas públicas que ofrece acceso a Internet y que nace al alero de un organismo gubernamental, la Dirección de Bibliotecas Archivos y Museos, Dibam, pero que fue financiado en gran parte en sus comienzos por un organismo internacional: la Fundación Bill & Melinda Gates. Se trata de una alianza estratégica entre la Dibam, el gobierno, las municipalidades del país y la fundación de la familia propietaria de Microsoft. El proyecto Biblioredes comenzó en 2002 y a partir de 2006 se transformó en un programa permanente del Estado chileno, financiado completamente con los recursos del Estado y de las municipalidades. El objetivo principal del proyecto es promover la integración de la comunidad nacional a la sociedad de la información gracias a las bibliotecas públicas del país, con un interés particular por los grupos que viven en condiciones de pobreza o de aislamiento geográfico y de contribuir, a partir de esta integración, a la ampliación del capital cultural y social de las comunidades locales. A fines de 2006 Biblioredes estaba presente en 378 bibliotecas públicas de Chile y en 291 municipalidades, lo que significaba el 85% de todas las municipalidades del país. Tenían en ese momento 2.200 computadores conectados a Internet. Estas bibliotecas, en estricto rigor, no son telecentros, sin embargo, según el director del proyecto en ese entonces, Enzo Abbagliati, Biblioredes representaba la mitad de la red nacional de infocentros coordinada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Esto se traduce en que en una de cada tres comunas, la biblioteca pública era el único lugar de acceso comunitario que existía hasta ese momento para que la comunidad se conectara a Internet.

Un proyecto completamente privado: El Encuentro

La corporación El Encuentro tiene su origen en 1998 como una entidad de carácter social en la comuna de Peñalolén, en la parte sur-este de Santiago. En 1999 inauguró el primer centro de acceso comunitario a Internet. Su objetivo era formar personas, generar nuevas competencias, proveer el acceso a las TIC y como objetivo más amplio y más ambicioso, permitirle a las personas romper con el espiral de la pobreza. El telecentro de Peñalolén es el primero que se instala en Santiago y donde algunas empresas privadas de informática y de telecomunicaciones como Intel, Microsoft y Telefónica jugaron un rol importante en su implementación. En el comienzo, según el director José Baeza, el telecentro comienza como un centro de formación para dirigentes sociales, con el objetivo de que ellos pudieran traspasar la información, para posteriormente abrirse a la comunidad. Los jóvenes que visitan los telecentros son personas que viven en barrios populares donde estos se han instalado, que están interesados en mejorar su situación social y económica. A medida que las personas iban avanzando en su conocimiento, se dan cuenta de que esto no solo consiste en aprender algo nuevo, sino también en comunicar y descubrir que tienen dificultades que pueden enfrentar de manera comunitaria y no necesariamente en forma individual; las tecnologías son un medio, pero no un fin. En cuanto a los monitores de los centros, al principio estos eran profesionales en informática, sin embargo, utilizaban una terminología muy técnica, lo que en algunas oportunidades ocasionaba confusión entre los participantes de los cursos. Con el tiempo comenzaron a participar voluntarios locales, es decir, jóvenes que viven en la misma localidad donde están los centros. El Encuentro tenía una red de 14 telecentros en la Región Metropolitana de Santiago.

1.2.3. Los primeros estudios acerca del «impacto» de los telecentros

Si bien hemos señalado que nuestro estudio no es de impacto de Internet o de los telecentros en la población beneficiaria, queremos dar cuenta en las líneas que siguen de lo que las primeras investigaciones

acerca de este fenómeno han dicho al respecto, pues nos sitúa en un contexto que puede ayudarnos a la comprensión del fenómeno que estamos observando.

La investigación en torno a los telecentros señala que sus efectos sobre la población son muy difíciles de evaluar sistemáticamente, porque no existen herramientas metodológicas adecuadas. Según Gómez y Ospina (2001), si miramos más allá del número de usuarios o de mensajes enviados para incluir elementos del contexto local y las percepciones de cambio, podemos construir una imagen mucho más compleja y completa de lo que ocurre al introducir los telecentros en las comunidades y de lo que tenemos hasta ahora. Así, existen ejemplos anecdóticos y consecuencias concretas sobre personas de escasos recursos obtenidas a partir de la utilización de Internet en los telecentros, pero no existe una documentación sistemática.

En este mismo contexto, el informe de Somos@telecentros (2002) señala que es necesario conocer la evaluación del impacto de manera inmediata. Estos últimos años, los telecentros han aumentado de manera notable, lo que hace que los organismos responsables no tuvieran el tiempo de verificar cuál ha sido el impacto real de los telecentros en las comunidades donde han sido instalados. El informe de Somos@telecentros tuvo como fuente de información a los operadores de los mismos, pero no a sus usuarios. Los próximos estudios, según los autores de dicho informe, deberían considerar necesariamente el punto de vista de los usuarios de los telecentros para conocer el impacto que ellos tienen en la comunidad.

Según Maeso y Hilbert (2006), la diversidad de situaciones y de realidades entre los diferentes países de América Latina y al interior de ellos contribuye a que sea aún más complejo el estudio del fenómeno de las CAPT (Centros de Acceso Público a las TIC) y su contribución al desarrollo económico y social. Los autores proponen profundizar los vínculos entre los CAPT y la contribución de TIC al desarrollo humano. Además, según Cabrera (2007) hasta el momento, y a la luz de variadas experiencias en América Latina, las condiciones que garantizan un impacto son inciertas. Además, el hecho de que estos centros permitan el acceso a las TIC ayudando a satisfacer la brecha digital

no significa que las prácticas de los individuos estén vinculadas con un uso que tenga un sentido social y una verdadera apropiación social.

Villatoro y Silva (2005) argumentan que, hasta ahora, se han realizado muy pocas evaluaciones sistemáticas del impacto de los programas nacionales de instalación de los telecentros en América Latina. Sin embargo, reconocen que existe algún tipo de información respecto de la incidencia del uso de Internet por acceso comunitario y tenemos ciertos datos en relación con el perfil de los usuarios y sus objetivos en el uso de las TIC. Existen también estudios cualitativos y cuantitativos que muestran los cambios realizados en las comunidades desde el punto de vista de los operadores y de los usuarios. Igualmente, ciertos problemas en la instalación y la operación de los proyectos han sido identificados.

Entre los problemas señalados, según Villatoro y Silva (2005), en ciertos casos se puede mencionar la falta de participación de la comunidad en el proceso de instalación. Otro problema está vinculado con la mala calidad de la conexión (conexión satelital), o bien, en los casos extremos, su inexistencia. En otros casos ha habido problemas de seguridad, dado que las instalaciones de los telecentros han sufrido numerosos robos. Los autores se refieren a las cabinas públicas en Lima y señalan que ha habido casos en los que los centros funcionan con rejas o guardias de seguridad, lo que eleva los costos.

Para aprovechar los beneficios de las TIC, Villatoro y Silva (2005) proponen la realización de campañas de difusión masiva para sensibilizar a la población en su uso y, sobre todo, informar a los ciudadanos de menores recursos acerca de las ventajas que estos centros y el acceso a Internet presentan. Para lograr sus objetivos de desarrollo económico y social, los telecentros deben ser dirigidos por organizaciones y personas que demuestren un alto grado de compromiso con los proyectos, que quieran contribuir con su tiempo y su capital y que dispongan del apoyo de la comunidad donde el telecentro está instalado. Por el contrario, las formas de instalación y de administración jerárquicas gastan muchos recursos y ponen en peligro la durabilidad del proyecto. Los autores hacen referencia al trabajo de Finquelievich (2001) quien constata, con ejemplos concretos de Argentina y Uruguay, hasta qué punto los centros de acceso a Internet donde la comunidad no ha participado

en el proceso de instalación han vivido una falta de interés hacia el centro y de las TIC de parte de los destinatarios. La misma situación fue confirmada por Menou et al. (2004) en el caso de los telecentros creados por los gobiernos centrales, para los cuales las instituciones de acogida como las escuelas y las bibliotecas no han participado en el proceso. Estos centros no tuvieron un desarrollo estable, sino más bien dificultades y atrasos.

Desde un punto de vista macro, en cuanto a la evaluación misma de los telecentros, Cabrera (2007) realiza un análisis de aquellos que pertenecen a la red de información comunitaria (RIC) de La Araucanía, en el sur de Chile, que comprende 32 telecentros. Así, señala, a pesar de permitir el acceso, la promoción que se hace de las TIC motiva principalmente un uso instrumental de las mismas. Por ejemplo, si se piensa en la información difundida a través de los sitios web del Gobierno, se les enseña a los usuarios cómo utilizar estas páginas y cómo tener acceso a los beneficios propuestos. De esta forma, se mantiene la verticalidad de las relaciones de poder características entre el Estado y la sociedad civil, en la cual la participación, la organización de las bases sociales, su capacidad de negociación y su incidencia en la vida pública por el uso de las TIC no han dado señales de madurez.

La autora insiste en el hecho de que las actividades más importantes en los telecentros están ligadas al acceso: saber utilizar las TIC es bien evaluado por los usuarios, ya que para la gran mayoría de la gente, esto equivale a saber leer y escribir. El problema que existe es que no es evidente todavía que los usuarios sepan vincular sus problemas cotidianos, más allá de la comunicación interpersonal, con la utilidad de las TIC. La gran mayoría de ellos manifiesta sus inquietudes acerca de los medios para tener acceso a los bienes y servicios que ofrece el Estado, así como su desconocimiento respecto de la manera de organizarse, de validar sus demandas individuales y colectivas frente a la autoridad, de ofrecer sus productos y de crecer comunitariamente.

Ni la alfabetización digital ni el uso de las TIC han sido suficientes para que los usuarios tengan una apropiación apta para disminuir el déficit de desarrollo económico y social de las municipalidades comprometidas con el programa RIC. En este sentido, es manifiesto que el

acceso a la información es solo una parte del proceso de apropiación social de cualquier espacio comunitario, concluye Cabrera (2007).

También en Chile, los primeros estudios referidos a los usuarios de los telecentros, señalaban que las personas más adultas experimentaban una cierta angustia y miedo frente a los computadores y que la referencia más inmediata de estos aparatos eran las máquinas de escribir. Según Araya Duyisin (1999) quien trabajó en el telecentro El Encuentro en Lo Hermida, en Santiago, a causa de una falta de familiaridad con los computadores, los adultos han tenido dificultades para adquirir las competencias de base para utilizar Internet. Al mismo tiempo, las personas generalmente estiman que Internet es un instrumento de acceso a mejores ocasiones de desarrollo, pese a ello en un principio, para los microemprendedores y los dirigentes de organizaciones sociales el acercamiento a Internet fue lento y los usos limitados y esporádicos.

Como acabamos de ver, el aprendizaje para usar Internet en los adultos (de mayor edad) parece ser más difícil que en los jóvenes. En este contexto, Araya Duyisin (1999) señala que si bien varios usuarios describen la formación recibida como de alta calidad, la consideraron insuficiente en cantidad. Los adultos señalan la dificultad de incorporar las herramientas después de las sesiones de capacitaciones. Dado que la gran mayoría de personas formadas no había interactuado nunca con un computador, las dificultades comenzaban con la manipulación del *mouse* e iban hasta los problemas para utilizar el teclado. Muchas personas se sintieron frustradas en las primeras sesiones. La motivación disminuyó y emergieron las resistencias. Algunas personas abandonaron los cursos, en tanto que las que terminaron la formación, señalaron la falta de acompañamiento en el proceso de aprendizaje y la ausencia de práctica guiada como uno de los problemas más importantes. A pesar de las dificultades, señalaron que se trataba del primer gran paso para continuar aprendiendo.

En igual contexto, otro estudio en el mismo centro de acceso realizado por Araya Duyisin junto con Orrego (2002), señala que a partir de las experiencias con adultos (talleres con microempresarios y formación de una red de organizaciones de salud), pudieron confirmar que efectivamente el público más adulto necesita mayor acompañamiento y formación que los más jóvenes. Entre los factores críticos observados en este público, está la falta de familiaridad y un descono-

cimiento de la tecnología, aunque ellos hayan adoptado el discurso de la información como «oportunidad y promesa». La inseguridad que les inspira el computador y el hecho de tener que familiarizarse con sus componentes son dificultades que se deben solucionar, pero que toman más tiempo que lo previsto. Una de las lecciones aprendidas de las experiencias con las personas mayores es que, para maximizar los impactos, es necesario ampliar la duración de la formación y continuar apoyándolos más tarde. El modelo de formación debe considerar estos factores y repensar la duración y la estructura de los talleres, de tal manera que la iniciación a las TIC sea menos intimidante, sobre todo para las personas que están o han estado más alejadas de las tecnologías.

Por otra parte, sin dejar de reconocer las dificultades de los mayores en el proceso de aprendizaje, un estudio acerca del rol de los telecentros en el reforzamiento del capital social de los destinatarios (Subtel, 2006) señala que las sesiones de formación ofrecen un gran potencial de socialización entre los diferentes usuarios y que, por consecuencia, estos se transforman en un medio de creación de capital social. Este estudio profundiza en el hecho de que la asociación entre las sesiones de formación y la concepción del infocentro como espacio de reencuentro se da de manera evidente en muchos grupos de usuarios.

Una mirada más crítica respecto de las consecuencias de las formaciones viene de Cabrera (2007) que a partir de su estudio hecho en el sur de Chile en la red de telecentros de la Universidad de La Frontera (Temuco), afirma que aunque los usuarios señalan haber superado sus miedos antes de participar en las sesiones de formación, esto no quiere decir que hayan logrado los objetivos transversales de desarrollo endógeno y la participación ciudadana. Es decir, que la importancia de las formaciones es evaluada por los usuarios mismos en una esfera más personal que comunitaria.

Estas sesiones de formación fueron dadas la mayor parte del tiempo por los monitores responsables de los telecentros. Estas personas juegan un rol muy importante en el proceso de aprendizaje de los visitantes que vienen por la primera vez. Según Araya Duyisin (1999) esta fue la experiencia vivida en los comienzos del telecentro El Encuentro. Los monitores eran jóvenes reclutados entre los visitantes. Según el autor, dichos monitores constituyeron un factor de motivación para que

las personas vuelvan al telecentro después del primer contacto con la tecnología. El monitor ayuda a los usuarios y juega el rol de un líder que debe enfrentar los temores de los nuevos visitantes y, además, mostrarles las posibilidades de uso de Internet, siendo de hecho, una mezcla de técnico informático y líder social.

El estudio en relación con el capital social de Subtel que antes señalamos destaca a su vez la importancia de los monitores, los que son considerados como líderes al interior del centro, personajes que son importantes en la administración del centro. Los líderes tendrían también una gran importancia en la creación del capital social, porque los telecentros son espacios en donde se introducen elementos culturales que son extraños para la comunidad, que suponen un proceso de aprendizaje y de adaptación a las nuevas formas de comprender la comunicación. El rol de líder es muy relevante en las comunidades rurales, donde las relaciones personales directas son en general más intensas y más determinantes que en los grandes centros urbanos.

Por otra parte, el estudio de Subtel identificó dos tipos de liderazgo asociados a la administración de los telecentros: el social y el tecnológico. Las características (atributos) del líder social identificadas en la investigación son las siguientes:

Características del líder social	Se inserta en la comunidad.
	Ha vivido o nació en la misma comunidad.
	Ha tenido una experiencia como dirigente.
	Está comprometida con el proyecto: <ul style="list-style-type: none"> • está disponible para aprender el uso de las TIC; • ha incorporado en el discurso los principales objetivos del proyecto; • realiza una transmisión adecuada del sentido que la organización en cuestión quiere dar a las TIC, es decir, ayudar al desarrollo de las personas.
	Ayuda a generar y reforzar las redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> • establece relaciones directas, incluso de amistad con los visitantes; • genera y moviliza las redes de la comunidad para favorecer el telecentro; • ayuda a generar relaciones de cooperación con otros telecentros al interior y al exterior de la localidad donde se encuentra.

Por otra parte, el liderazgo tecnológico quiere decir que la persona conoce los códigos y el lenguaje asociado a las TIC, así como también entiende las posibilidades que ellas presentan para el desarrollo de las personas. La persona es capaz de transmitir estos conocimientos de manera formal e informal después de las sesiones de formación y de las interacciones cotidianas y tiene la capacidad para influenciar a otros para que usen estas tecnologías.

Los dos tipos de liderazgo reconocidos en los telecentros son observados en todos los telecentros considerados en este estudio: en la mayoría de los casos, los dos tipos de liderazgo se complementan, lo que permite equilibrar también las diferentes dimensiones de desarrollo del telecentro, ya que se trata a la vez de un espacio de acceso a la tecnología y de un espacio social.

1.3. LO QUE ESTÁ EN JUEGO EN ESTE ESTUDIO, ¿QUÉ QUEREMOS SABER?

Internet comercial existe desde 1994. A partir de ese año su uso se ha extendido por el mundo. Sin embargo, en muchos países el acceso a Internet para todos los segmentos de la población no es posible, dadas las precarias condiciones económicas de un porcentaje importante de la población. Es el caso de los países en vías de desarrollo como Chile, donde hemos realizado nuestra investigación.

En el punto anterior vimos el proceso de instalación de los telecentros en Chile como una solución parcial para universalizar el acceso a Internet. Constatamos que este acceso a Internet es visto por todos los actores que participan en el proceso como un hecho deseable y necesario. Esta mirada positiva hacia la tecnología llama a dichos actores a proponer, exigir y comprometerse con la promoción de las políticas públicas que van a permitir el acceso a las personas de escasos recursos. Hemos constatado igualmente que a pesar de las visiones críticas hacia la tecnología de ciertos investigadores, estas no son consideradas por el gobierno y los organismos responsables al momento de tomar decisiones.

Es en este contexto que las autoridades políticas de Chile, bajo la presidencia de Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1994 – 2000), van a formar

la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación. Esta comisión va a abordar la incorporación de las TIC en todos los aspectos de la sociedad: política, economía, cultura, etc.; regulación de la industria y la informatización del Estado; y creación de los centros de acceso comunitario a Internet como herramienta de democratización de dicha tecnología. El trabajo producido por esta entidad va a ser considerado como un debut de la creación de la política pública que va a promover más tarde la implantación de los telecentros.

El discurso de esta comisión, a nivel de objetivos y de justificación de su trabajo, se inserta en uno dominante más amplio en el mundo que es aquel según el cual vivimos en una sociedad de la información donde las TIC juegan un rol determinante. Las autoridades van a decir que los individuos, para que participen adecuada y plenamente en esta sociedad, deben conocer, tener acceso y dominar las TIC. Pero al mismo tiempo, y a medida que los proyectos de instalación de los centros se suceden, el discurso de las autoridades reconocerá también la importancia de la participación de la comunidad y del contexto social en el proceso de implantación de los telecentros. De hecho, piensan en la pertinencia que podrían tener las TIC en el contexto de vida de las personas y no en los cambios implícitos que llevarían las TIC por el solo hecho de difundirlas, aspecto que podríamos asociar más bien al determinismo tecnológico. Pero no se trata solamente de una participación a un nivel individual en la sociedad de la información: en los documentos de la comisión se hace referencia al país completo. Existe una visión global del fenómeno, donde se mira a la nación como una verdadera comunidad que debe insertarse en este movimiento planetario.

Así, la comisión propone la instalación de los telecentros para facilitar la universalización del acceso a Internet. Para hacerlo, propone la modificación de la ley que crea el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones de 1995, para que este pueda no solo subvencionar la instalación de teléfonos públicos en las regiones alejadas del país, sino que también la de centros de acceso a Internet. La proposición de la comisión prevé el desarrollo de programas piloto de telecentros, cuyos resultados van a jugar un rol en la concepción del programa y la estimación de costos de inversión y de operación. La ley que per-

mitirá la subvención de los telecentros va a ser aprobada en 2001. Al mismo tiempo otros proyectos similares se desarrollan, los que han sido llevados a cabo por instituciones privadas, ONG y otras oficinas de gobierno que comenzaron a servir a sus grupos objetivos como los adultos mayores, los pequeños empresarios, los jóvenes, etc. Frente a esta realidad, donde se percibe un interés creciente de diferentes organismos para permitir el acceso a las TIC y en particular a Internet, se establece en 2001 una Política Nacional de Infocentros, la que tenía como objetivo dar un nuevo apoyo a un proceso integrador (coordinación) de las diferentes iniciativas que se estaban desarrollando.

Así, la primera mitad del decenio 2000 va a estar marcada por la proliferación de estos centros de acceso comunitario a Internet. La participación de varios organismos en este proceso pone de relieve la importancia que diferentes sectores de la sociedad le otorgan a la universalización del acceso a las TIC a través de los telecentros. Esta experiencia va a ser vivida no solamente en Chile, sino que también en la mayoría de los países de América Latina.

Por otra parte, los hechos descritos hasta aquí que se refieren al proceso de implementación de los telecentros dan valor a la pertinencia social de una investigación como esta:

- Existe una nueva tecnología (Internet) cuyo uso parece ser (o aparece como) necesario en la sociedad contemporánea.
- Existe un discurso teórico y político que destaca la importancia de esta tecnología en una sociedad de la información.
- Esta tecnología comienza a ser utilizada cada vez más y al mismo tiempo hay un porcentaje elevado de la población que no tiene acceso y que probablemente tendrá dificultades para tenerlo en el futuro.
- Existe un fenómeno político donde las autoridades y las ONG se dan cuenta de esta necesidad y están interesadas en satisfacerla a través de la instalación de centros de acceso comunitarios en los barrios populares: en Santiago y en regiones, en los pueblos alejados de las grandes ciudades, los que están destinados a diferentes sectores de la sociedad como los jóvenes, los adultos mayores, los pueblos autóctonos, entre otros.

- Existe el fenómeno concreto en donde estos centros de acceso a Internet son visitados por las personas a quienes están destinados. En ese contexto, y como lo profundizaremos más adelante, estamos interesados en conocer el proceso de apropiación de Internet por parte de los visitantes de los telecentros.
- Finalmente, este fenómeno se observa también en la mayoría de los países de América Latina y que viven situaciones similares a la de Chile.

Ahora bien, muchas investigaciones se concentran en la realidad de los telecentros en América Latina. La mayoría de ellas ayuda a justificar la instalación de estos centros a partir de los datos objetivos acerca de la brecha digital que existe en el subcontinente; otras dan cuenta de políticas de universalización de los gobiernos, o bien, se interesan en la realización de catastros que demuestran el crecimiento de estos centros en esta región del mundo; en tanto que otros estudios reflexionan en torno a la definición misma del telecentro y también de las potencialidades que tendrían estas tecnologías en los grupos de escasos recursos de la población. Finalmente, algunas investigaciones han señalado los problemas de funcionamiento de los centros o aquellos que han fracasado. Es interesante señalar que varias de estas investigaciones han sido financiadas por organismos vinculados con el desarrollo tales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Comisión Económica para América Latina (Cepal), el Centro de Investigación para el Desarrollo Internacional (CRDI), etc., revelando así la importancia entregada al acceso de nuevas tecnologías como herramienta de desarrollo materializada a través de los telecentros.

En Chile se han realizado numerosas investigaciones en torno al fenómeno de Internet que toca varios aspectos sociales, políticos y económicos. Los estudios realizados por el PNUD (2006), el Word Internet Project (WIP, 2006 y 2008) y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, por ejemplo, muestran la fuerte penetración de las TIC en la población chilena en los últimos años. Pero al mismo tiempo también han constatado que esta irrupción de las TIC así como el uso tiene más fuerza en las capas de la población con mayores recursos. El estudio del PNUD (2006) mostró igualmente el hecho de que casi la mitad de la población chilena se siente fuera del mundo de las nuevas tecnologías.

Es interesante ver cómo el estudio del PNUD da cuenta de las características y las razones de las personas que no se sienten en el mundo de las nuevas tecnologías y que podrían, eventualmente, formar una parte del público objetivo de los telecentros. La persona responsable del gobierno hizo referencia a este estudio y a la importancia de considerar a esta mitad de la población chilena en la elaboración de futuras políticas públicas de inclusión tecnológica.

A pesar del hecho de que muy pocos estudios abordan la dinámica de los telecentros en Chile, los que existen aportan información preciosa para comprender las actividades que realizan los visitantes al interior de estos centros. Entre los distintos temas abordados por estas investigaciones podemos citar: los usos de Internet más extendidos en los telecentros, el telecentro como centro de encuentro comunitario, la importancia de la formación en informática sobre todo para las personas que pertenecen a medios de escasos recursos y la relevancia de los responsables en esta dinámica creada al interior de los centros de acceso a Internet. Respecto del impacto de los telecentros en los individuos y en las comunidades donde fueron instalados, varios investigadores están de acuerdo en decir que este no es claro, por lo que señalan la importancia de hacer estudios al respecto.

Sin pretender evaluar el impacto, el presente estudio quiere conocer mejor y comprender el proceso de apropiación de Internet por parte de los visitantes de los telecentros. Por esta razón pensamos que la mejor forma de conocer los aspectos sensibles que rodean la experiencia de los usuarios de Internet es encontrar estas personas directamente en los telecentros mismos.

En efecto, los usuarios de estos centros de acceso a Internet son los personajes principales en esta problemática. Desde nuestro punto de vista, no es suficiente conocer la frecuencia con la que las personas van al telecentro, sino por qué ellas concurren; no es suficiente saber solamente cuáles sitios visitó la persona, sino por qué los visitó; es necesario saber cómo la persona incorporó o está incorporando Internet en su vida cotidiana y también cuáles podrían ser las consecuencias de esta incorporación en la comunidad donde se sitúa el telecentro; es necesario descubrir las significaciones que las personas atribuyen a esta tecnología en su vida cotidiana.

Habiendo observado los principales aspectos que están en juego en este estudio, podemos ahora formular la pregunta global de nuestra investigación a la cual trataremos de responder en este estudio: *¿cómo se construye la apropiación de Internet por parte de los visitantes de los telecentros en Chile y cuáles son las consecuencias de esta apropiación en su vida cotidiana?*

Para encuadrar nuestra investigación, creemos necesario un referente teórico que nos entregue herramientas para comprender e interpretar esta realidad. Apropiarse, como vamos a verlo, pasa por construir un sentido a partir del uso, sentido que creemos está vinculado principalmente con su contexto inmediato: como visitante de un telecentro, como habitante de una pequeña localidad, como persona que se reconoce formando parte de un medio de escasos recursos, como alguien que tiene que tomar un curso de informática para aprender, como alguien que utiliza el computador en un lugar público y también vinculado con un contexto más general que es la sociedad, donde los discursos oficiales en torno a las TIC pueden jugar un rol importante. Por esta razón, hemos recurrido a los estudios referidos a los usos de las tecnologías y en particular al modelo de la apropiación. Al mismo tiempo, para comprender esta significación construida por los usuarios de Internet debemos conocer la complejidad de la tecnología de la cual estamos hablando. En este sentido, esperamos que los usos de los interesados sean bastante diversificados, así como las reflexiones que ellos podrían tener en torno a sus prácticas. Reconocemos, al mismo tiempo, que el hecho de que las personas aprendan o utilicen Internet en un medio comunitario puede significar que tengan un punto de vista diferente de si lo hicieran en la casa o en un medio laboral. Finalmente, pensamos que es probable encontrar diferencias de usos o de factores que van a jugar un rol en los usos, como es el caso de las representaciones de los individuos respecto de las tecnologías, su contexto socioeconómico, la red de apoyo con la cual pueden contar para aprender a utilizar Internet y, finalmente, el género. Por último, pensamos que esta investigación puede ser un referente teórico y metodológico para realizar otros estudios acerca de TIC en el futuro, en distintos contextos sociales y respecto de otras tecnologías o aplicaciones.

En el capítulo siguiente vamos a exponer los elementos teóricos que hemos utilizado para realizar la investigación y responder a la pregunta formulada.

CAPÍTULO II

PISTAS PARA EL ESTUDIO Y COMPRENSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

2.1. EL USO DE UNA TECNOLOGÍA

Diversos modelos teóricos explican el proceso de integración de una tecnología a la vida cotidiana de los individuos. Ya sea en el hogar o en el trabajo, dicho proceso suele ser complejo desde un punto de vista material y simbólico. Los individuos atraviesan por distintos momentos, los que requieren una inversión práctica (manejo físico del aparato) y una inversión cognitiva (comprensión de la lógica de funcionamiento). En este capítulo se abordará este tema desde el punto de vista de los *usos* de las tecnologías y en cuyo campo conceptual se sitúa la noción de apropiación que se entiende principalmente a partir de la significación construida por parte de los individuos acerca del uso de una tecnología. Para contextualizar este modelo se hace referencia también a los modelos de la difusión y de la innovación, que también explican la integración de las tecnologías en la vida de los seres humanos.

2.1.1. *En búsqueda de una definición de uso de una tecnología*

Recordemos en primera instancia que la apropiación, concepto central de nuestra investigación, se sitúa al interior del paraguas del uso, por lo que aquí definiremos la noción de uso para llegar posteriormente a la de apropiación.

La noción de uso, según propone Kane (2013), como objeto de investigación en ciencias de la información y de la comunicación emerge en los años 1980 en Francia, aunque es provista por los Estu-

dios Culturales (desarrollados en Gran Bretaña) que la vinculan con la construcción de sentido y la definen en relación con los recursos culturales. Sin embargo, el origen del término se remonta a 1960 con la escuela de usos y gratificaciones que desplaza el paradigma centrado en los efectos de los medios en provecho de la recepción («qué hacen los medios a la gente» se reemplaza por «qué hace la gente con los medios»). Según el autor se trata de una interrogación similar a la que prevalece en las investigaciones actuales en sociología de los usos y que entrega una cierta autonomía a los individuos, dado el reconocimiento del hecho que la oferta tecnológica no induce de manera mecánica la *demanda social*⁴ de los usuarios.

La noción de uso recubre múltiples acepciones, las que podrían estar distribuidas según un continuum que va desde el *empleo* de una tecnología a la *apropiación* de esta, pasando por la *demanda*, la *utilización* y la *práctica* (Chambat, 1994). Por su parte, Breton y Proulx (2006) retoman la reflexión del autor francés y afirman que según los contextos de análisis y los marcos teóricos movilizados, la noción de uso reenvía a un continuum de definición que va desde el polo de la simple «adopción» (compra, consumo, expresión de una demanda social en respuesta a un ofrecimiento industrial) al polo de la *apropiación*⁵.

Para estos autores, una definición de uso en términos de *adopción* será privilegiada por la sociología del consumo y de la difusión. Una definición en términos de *utilización* lo será por parte de la ergonomía cognitiva y, finalmente, una definición en términos de *apropiación* será favorecida por la sociología de los usos interesada, entre otras cosas, en las significaciones de los usos.

En concreto, para Proulx (2006), «significación del uso» quiere decir:

(...) la elaboración por los investigadores de constructos analíticos que se apoyan en el examen de materiales declarativos de los usuarios. Estos últimos describen al observador las representaciones que se forman respecto de sus prácticas de comunicación en sus relaciones de uso cotidiano con los objetos, o bien, los dispositivos técnicos de comunicación (p. b3)⁶.

⁴ En cursivas en el original.

⁵ Traducción libre del autor.

⁶ Traducción libre del autor.

Estas significaciones de uso según Kane (2013) parecen intervenir de manera determinante en la constitución subjetiva de los usos futuros y en la apropiación que va a emerger fruto de la interacción entre el usuario y la técnica.

Es necesario, entonces, considerar el término *uso* en forma genérica, utilizado distintamente dependiendo del enfoque. En nuestro caso, y de aquí en adelante, cuando hablemos de uso, lo estaremos haciendo en el marco de los estudios de la sociología de los usos, es decir, desde la apropiación.

La sociología de los usos, según explica Vidal (2012) ha producido conocimientos en torno a la apropiación social de las innovaciones técnicas, la inserción de nuevos usos en las prácticas preexistentes y en sus significaciones y los desvíos, rodeos e invenciones de usos. La figura del usuario ha evolucionado de este modo durante el siglo XX desde un receptor sumiso a los mensajes, hacia un híperactor de tecnologías interactivas, dotado de un poder ciertamente relativo de publicación, de oposición y de negociación en la relación con un emisor.

Un matiz importante a considerar es la diferencia entre *utilización* y *uso*. La primera palabra precedería a la segunda; el desarrollo de los usos sociales no ocurre de un día para otro. Según Lacroix et al. (1992), dado que las tecnologías se estabilizan lentamente debido a que evolucionan después de entrar al mercado por primera vez, los usos no pueden ser rápidos.

Así, desde el principio y a lo largo del proceso de implantación y de generalización de una tecnología, podemos constatar utilizaciones y no verdaderos usos sociales. Estas utilizaciones no deberían ser consideradas más que «contribuciones» al proceso de formación del uso (p. 94)⁷.

Así, el hecho de estudiar los usos va más allá del interés inmediato de conocer las actividades que realizan los individuos con una tecnología en particular. Según Breton y Proulx (2006) el estudio de los usos constituye (también) una pista privilegiada para pensar las relaciones entre tecnología y sociedad, adoptando una postura epistemológica más matizada que aquella del determinismo (tecnológico).

⁷ Traducción libre del autor.

Estos autores subrayan que esta relación entre tecnología y sociedad es generalmente abordada a partir del determinismo tecnológico (que privilegia la importancia de los «impactos» por sobre los individuos y la sociedad) y del determinismo sociológico. Los autores proponen evitar este doble determinismo en el momento de observar la articulación entre tecnología y sociedad, y estudiar más que todo esta articulación bajo un nuevo prisma epistemológico. Según ellos se trata de ofrecer los medios para observar lo más finamente posible la acción efectiva de la técnica en la sociedad a través de una descripción precisa de los usos de los objetos técnicos que realizan las personas, evitando discurrir de manera abstracta las consecuencias posibles de tal o tal tecnología y de ver lo que hacen realmente las personas con esta tecnología.

En todo caso, dichos autores reconocen que el hecho de evitar los determinismos no impide aceptar la existencia de factores técnicos y sociales que conciernen los usos de objetos técnicos. En este mismo sentido, George (2012) señala que no es conveniente concentrarse en el estudio de los usos de un objeto sin tener un punto de vista global respecto del conjunto de actividades de la vida cotidiana de las personas. El hecho de contextualizar de manera permanente los usos entre numerosas otras prácticas puede permitir hacerse una idea mucho más precisa de las relaciones entre sociedad y técnica.

Esta última idea es refrendada por Morales et al. (2011) quienes señalan que la libertad que se le supone al usuario

(...) no implica ignorar la asimetría entre el poder institucional de los medios y las tecnologías comunicacionales respecto de los usuarios, sino de relativizar el alcance de ese poder en las conciencias/representaciones/conductas individuales y colectivas y, por otro lado, revalorizar la potencialidad de respuesta en términos de aceptación/rechazo/resignificación/productividad de mensajes por parte de los sujetos (p. 147).

A su vez, Granjon (2004) insiste en la necesidad de tener en cuenta este cuestionamiento acerca de la libertad absoluta que se le otorga al usuario: si bien es cierto se puede proponer una construcción del usuario que no sea aquella de simplemente un agente sumido a determinismos sociales, económicos y técnicos, no se puede reemplazar del todo por la de un actor autónomo, emprendedor de su propia vida, que

se apropia de las TIC para fines de emancipación. La autonomía del usuario, señala el autor, está atada a los procedimientos depositados en los dispositivos técnicos, pero lo está también por las identidades, pertenencias, percepciones, *habitus* y otros dispositivos que estructuran su relación con el mundo y van a condicionar sus ganas, su manera y su capacidad práctica de apropiarse de un determinado dispositivo técnico.

2.1.2. *La formación del uso: usar no es solo utilizar*

El uso de una tecnología se construye de manera gradual. Así, Jouët (2000) identifica las fases de adopción, descubrimiento, aprendizaje y banalización que concurren en la inscripción social de las TIC. De la adopción a la banalización, la construcción del uso se opera por etapas marcadas por el desencantamiento de la técnica, por una disminución de los usos en contraste con las expectativas iniciales y de empleos frenéticos de la fase de exploración, en suma, por el paso al estatus de objeto ordinario que se incorpora en las prácticas sociales. En efecto, Perriault (1989) remarcaba que el uso social se elabora en el tiempo, ya que se enfrenta a las resistencias del cuerpo social, al peso de los hábitos y de la tradición que puede disminuir la rápida difusión de la innovación.

En la formación del uso, Mallein y Toussaint (1994) fueron de los primeros en señalar que la aparición de nuevas prácticas se relaciona con el pasado, con las rutinas y los aspectos culturales que perduran y continúan transmitiéndose incluso después de su aparición. De hecho, tales técnicas pueden desarrollarse y difundirse, integrándose a las prácticas y a las representaciones de los usuarios y, más globalmente, a las formas de sociabilidad contemporáneas. Un buen ejemplo de lo que señalan estos autores es el establecimiento de vínculos sociales en línea, que devino un tema de investigación en el área de los usos (Jouët, 2000). Las investigaciones abordan varias dimensiones de esta nueva forma de intercambio social como la cuestión de la identidad, o bien, la representación de esta en los intercambios, la aparición y la utilización de símbolos en la escritura que se utiliza en los intercambios y la creación (importancia) en un nuevo espacio electrónico.

En esta formación del uso, según Jouët (2000) es necesario considerar igualmente el hecho de que el uso de una tecnología se inserta

en un contexto en el cual existen ya otras tecnologías. Así, las investigaciones demuestran que no existen usos *sui generis* y que la adopción de las tecnologías de la información y de la comunicación se articula alrededor de técnicas y prácticas anteriores. En este mismo sentido, Livingstone (2004) se refiere a los nuevos medios y a las múltiples actividades para las cuales se utilizan. Afirma que en los hogares, por ejemplo, hay ya varios televisores, cada uno con múltiples canales y que estos convergen con varias otras tecnologías como el teléfono, la radio y el computador. La actividad de ver televisión está convergiendo con la lectura, la compra de productos, la posibilidad de votar, el juego, la investigación y el *chateo*.

No hay, entonces, un reemplazo de una tecnología y de un uso de manera inmediata. Efectivamente, según Bernier y Laflamme (2005) en lo que se refiere a la relación con otros medios, parece reconocerse de más en más el hecho de que las TIC completan, más bien que reemplazan, los usos ya inscritos en la práctica social de los consumidores. Según Kane (2013) y citando a Provonost (1994), es necesario situar la problemática de los usos sociales de los medios en el marco de un conjunto de prácticas culturales reconociendo, según la mayoría de los investigadores, capacidades de acción de los actores (usuarios), pero identificando de todas maneras una cierta determinación por las lógicas industriales dominantes sobre la naturaleza de la interacción. Es decir, los individuos insertan los nuevos usos en otros usos anteriores, pero a su vez, en un contexto tecnológico dado, que de alguna manera está determinado por la industria, frente al cual no existe mucho margen de maniobra.

Por ejemplo, explica Jouët (2000) que si bien el microcomputador se expandió lentamente, hoy existe una aceleración de la difusión de los nuevos instrumentos de comunicación vinculados con la multiplicación de los discursos de promoción, así como la aculturación de la sociedad de la información. Esta nueva sociedad supone también una evolución de los modos de vida donde deben insertarse los nuevos usos. Además, hay un cambio en las relaciones familiares y al interior de las empresas. Según Jouët (2000) todas las esferas de actividad (trabajo, servicio, ocio, sociabilidad) pasan, al menos parcialmente hoy, por las interacciones con los útiles de comunicación. Así, según esta investiga-

dora francesa, nuevas formas de intercambio social en red aparecen de naturaleza colectiva (blogs, foros, etc.) o interpersonalmente (correo electrónico, telefonía, etc.).

Pensamos que retomar a Lacroix et al. (1992) nos ayuda a esclarecer y a reagrupar ciertas características del uso social cuando ellos afirman:

Por usos sociales entendemos los modos de utilización que se manifiestan con suficiente frecuencia, bajo la forma de hábitos suficientemente integrados en el cotidiano, para insertarse e imponerse en el conjunto de prácticas culturales preexistentes, reproducirse y eventualmente resistir en tanto que práctica específica (p.101)⁸.

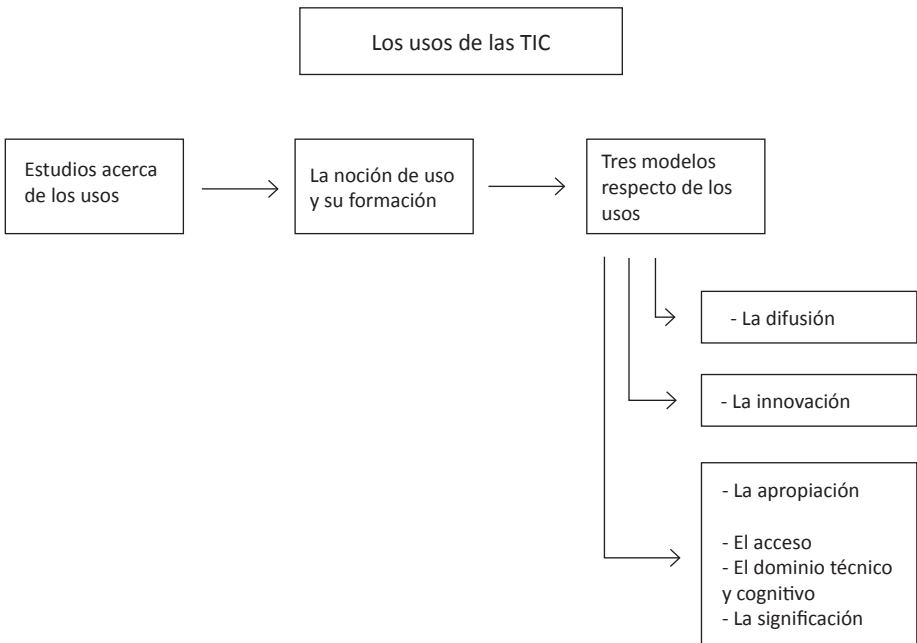
Así, y como lo hemos constatado hasta aquí, el uso no se limita a una simple utilización de la tecnología, sino que supone una construcción en la cual se da una inversión material y simbólica por parte del individuo. Este uso, además, se inserta en prácticas que ya existen en la sociedad y que son compartidas por las personas. En las páginas que siguen veremos la complejidad de la investigación en torno a los usos, presentando los diferentes enfoques que abordan el tema.

2.2. LOS MODELOS QUE ABORDAN LOS USOS DE LAS TECNOLOGÍAS

Tres enfoques abordan el estudio de los usos. Mientras que Breton y Proulx (2006) hablan de los modelos que son puntos de entrada de los principales trabajos acerca de los usos, Frenette (2005) se refiere a estos modelos como «las tendencias mayores en los estudios respecto de los usos de las tecnologías de la información y de la comunicación habitualmente reconocidos». Esta clasificación, en su origen presentada por Chambat (1994) y retomada por Millerand (1998, 1999) permanece como una referencia a la hora de abordar los diferentes estudios realizados en este dominio. Los principales modelos de estudio que se consideran son el de la difusión, de la innovación y de la apropiación.

⁸ Traducción libre del autor.

Si bien todos estos modelos profundizan en la relación entre tecnología y usuario, el de la apropiación es el único que estudia los usos propiamente tales como acabamos de definirlos más arriba. Señalarlos como modelos de los usos se ha transformado en una tradición. De todas maneras, creemos que es sumamente valioso presentar todos estos modelos, pues si bien la difusión, por ejemplo, va a estudiar la *adopción* de una tecnología, una parte importante de su enfoque se dirige hacia el usuario. En el modelo de la innovación, por su parte, el usuario es considerado un participante en la creación de la tecnología. Veremos cada uno de ellos para terminar profundizando en el modelo de la apropiación, el que tiene como principal objetivo estudiar la construcción de la significación del uso y que usamos posteriormente para comprender la realidad de los usuarios de los telecentros.



2.2.1. *La difusión: la comunicación interpersonal y la adopción de tecnologías*

Recordemos que la noción de uso podía ser definida en diferentes términos dependiendo del enfoque que se utilice al estudiarla o comprenderla. Así, el enfoque de la difusión —donde el máximo representante es Rogers (2003)— se interesa en describir cómo las nuevas ideas o prácticas son introducidas y adoptadas en el sistema social. Esta adopción implica, según Breton y Proulx (2006), como se puede definir el uso si se le estudia a partir de este punto de vista. El enfoque de la difusión acentúa la importancia de las interacciones comunicacionales y de los flujos de información que motivan dicha adopción. El proceso de difusión ha sido estudiado en diferentes contextos sociales y por diferentes disciplinas. Este enfoque quiere dar cuenta de las dinámicas sociales en la adopción de la tecnología y la eventual propagación de la innovación en el sistema social (Lievrrouw, 2002). En lo que respecta a los estudios de los medios y el modelo de la difusión de innovaciones, Breton y Proulx (2006) hacen un paralelo con los estudios fundadores⁹ de la comunicación, que señalan la importancia de los líderes de opinión y de las relaciones interpersonales en el proceso de formación de opinión.

Para Rogers (2003) la difusión es un proceso que vincula cuatro elementos: una innovación comunicada a través de ciertos canales en el tiempo y entre los miembros de un sistema social. El primer elemento señalado por el autor es la innovación misma, la que puede ser una idea, una práctica, o bien, un objeto percibido como nuevo por un individuo u otra unidad de adopción. La novedad de esta innovación no está solamente vinculada con el conocimiento que se tenga sobre ella, sino también con la predisposición de un individuo para adoptar una nueva tecnología.

Existen diferentes aspectos que van a facilitar la adopción de una innovación, los que se denominan como *atributos percibidos de una innovación*, por ejemplo: las ventajas relativas, la compatibilidad, la complejidad, el ensayo y la visibilidad. Las ventajas relativas se refieren

⁹ Se hace aquí referencia al libro *El pueblo elige* de Lazarsfeld, Berelson y Gaudet en 1944 y a los trabajos efectuados más tarde por Katz y Lazarsfeld en 1955.

al grado según el cual una innovación es percibida como mejor que aquella que va a reemplazar. «Las características de las innovaciones percibidas por los individuos ayudan a explicar las diferentes tasas de adopción» (p. 15)¹⁰. Por otra parte, la compatibilidad es el grado según el cual una innovación es percibida como coherente con los valores, las experiencias anteriores y las necesidades de los adoptantes potenciales. La complejidad corresponde al grado según el cual una innovación es percibida como difícil de comprender y utilizar. El ensayo es la posibilidad de probar varias veces una innovación antes de adoptarla definitivamente. «Una innovación que se puede ‘probar’ representa menos incertidumbre para el individuo que está considerando adoptarla, ya que es posible aprender haciendo» (p. 16), señala Rogers. Finalmente, la visibilidad es el grado según el cual el resultado de una innovación es visible para los adoptantes. «Mientras más fácil sea para los individuos ver el resultado de una innovación, más probablemente será adoptada» (p. 16)¹¹.

El segundo elemento que compone este modelo es el de los canales de comunicación. Para Rogers (2003) se trata de un medio por el cual los mensajes son compartidos entre los individuos. Los medios de comunicación son más eficaces para dar cuenta de las innovaciones, sin embargo, los canales interpersonales son más efectivos para formar y cambiar una actitud hacia una nueva idea y así, para influenciar la decisión de adoptar o de rechazar esta idea novedosa. Los pares cumplen el rol de «modelo» y así el comportamiento de los innovadores puede ser imitado por otros en el sistema social.

El tercer elemento en el proceso de difusión es el tiempo. Para Rogers (2003), la dimensión temporal es la clave de su modelo si se considera que el individuo (u otra entidad que debe tomar la decisión) debe atravesar varias etapas para adoptar una innovación: en primer lugar debe conocer la innovación (conocimiento), desarrollar una actitud hacia esa innovación (persuasión), tomar la decisión de adoptarla o de rechazarla (decisión), poner en práctica y utilizar la nueva idea (ensayo de uso) y confirmar la decisión de utilizar la innovación (confirmación). Así, haciendo referencia principalmente al tiempo que tomarán los individuos para adoptar una innovación es que Rogers va a formular su topología

¹⁰ Traducción libre del autor.

¹¹ Traducción libre del autor.

más célebre —según Breton y Proulx (2006)— de las cinco categorías de adoptantes según su rol en el proceso de difusión: innovadores, adoptantes precoces, primera mayoría, última mayoría y rezagados.

El cuarto elemento de dicho modelo es el sistema social en el cual se desarrolla el proceso de difusión. Este es definido como un conjunto de entidades vinculadas que están comprometidas para resolver un problema con el fin de alcanzar un objetivo común. Para Rogers (2003), los miembros o las entidades de un sistema social pueden ser individuos, grupos informales, organizaciones y/o subsistemas. Lo importante es ver cómo la estructura del sistema social afecta la difusión, por lo que los elementos por considerar serían: las normas que existen al interior del sistema, el rol de los líderes de opinión y de los agentes de cambio y las consecuencias (cambios) que podrían producir la adopción de la innovación en el sistema.

El modelo de la difusión en su versión más reciente no se reduce a la aceptación o al rechazo de la innovación, sino que el proceso es considerado como algo mucho más complejo. «Las posibilidades disponibles para un potencial adoptador no son solo adopción o rechazo. La modificación de la innovación o el rechazo selectivo de algunos de sus componentes forman parte también de sus opciones» (p. 185)¹².

Respecto de la modificación, Rogers (2003) se refiere a la noción de reinención, que él define como el grado por el cual una innovación es cambiada o modificada por un usuario en el proceso de adopción o de su ensayo (*implementation*, en inglés). La posibilidad de la reinención va a estar vinculada con las características propias de la innovación. Según este investigador una innovación, que es un concepto general o una herramienta con muchas aplicaciones (como el computador o Internet) es probablemente más fácil de ser reinventado. Finalmente el investigador dirá que los estudios acerca de la reinención pueden concluir que una innovación no es una entidad fija (o estable). «La gente que usa una innovación la construye dándole un significado a medida que aprenden y usan la nueva idea». Y, citando a Boczkowsky (1999), el investigador agrega: «los artefactos no son solo construidos por sus diseñadores, sino que también son reconstruidos por sus usuarios» (Rogers, 2003, p. 188)¹³.

¹² Traducción libre del autor.

¹³ Traducción libre del autor.

2.2.2. *La innovación: los distintos actores en una red de creación*

El enfoque de la innovación —desarrollado por Callon y Latour, del Centro de Sociología de la Innovación de *l'École de Mines* de París—, considera el estudio de la génesis de las innovaciones técnicas e industriales en el momento particular que implica la toma de decisiones y elecciones de orden técnico, social, económico y político (Millerand, 1998; Proulx, 2005). El rol del usuario, en el proceso de innovación ha sido señalado por varios autores. Así, Chambat (1994) señala que, dejando de lado el problema de la causalidad técnico-social, este modelo permite insistir sobre la noción de mediación y, en consecuencia, analizar la figura del usuario inscrito en la técnica. Aunque el modelo no está centrado en los usuarios sino que en la innovación, sus representantes han descubierto la importancia del rol jugado por los usuarios en el proceso de innovación y en la concepción misma de los objetos técnicos (Proulx, 2005):

Parece pertinente para los diseñadores de los objetos técnicos tomar en cuenta, desde el momento de sus primeras definiciones de la función del objeto técnico, las percepciones y las sugerencias de modificación del prototipo formulado por los primeros usuarios (p. 308).

Concretamente, para Breton y Proulx (2006), es Akrich (1993) quien va a contribuir, por una parte, a conceptualizar la descripción de los objetos técnicos y el lugar de los usuarios en el modelo y, por otra parte, a poner en evidencia la participación de los usuarios en el proceso de innovación. Según Akrich la inscripción del uso en la oferta se realiza a medida que ocurren las transformaciones sucesivas del objeto, confrontando las diferentes maneras de utilizarlo desarrolladas por los grupos de usuarios, quienes tendrán la ocasión de ensayar en diferentes contextos. Así, los usuarios pueden llegar a deshacer el programa inicial de los diseñadores que deberán modificar, en consecuencia, el diseño de los objetos.

Breton y Proulx (2006) ponen en evidencia el hecho de que el concepto de «innovación» no tiene el mismo sentido en el modelo de la difusión que en el de la innovación. Para Rogers (2003), explican los autores, «innovación» es un sustantivo que designa una entidad ya

estabilizada (idea, objeto o práctica) que tiene que ser difundida en el seno de la población en cuestión. La reinención (noción que acabamos de discutir más arriba) se escaparía de la voluntad de los diseñadores de las tecnologías. En lo que respecta al modelo de la innovación, el concepto se refiere más que todo a un proceso, es decir, precisamente al trabajo de los actores sociales movilizados por la concepción misma del objeto.

Dada la participación de distintas instancias en el proceso de innovación, se puede constatar que «la innovación en materia de desarrollo de dispositivos técnicos no es simplemente un proceso técnico, se trata de un proceso profundamente social, marcado dinámico y permanentemente por los grupos de actores comprometidos en el proceso» (Proulx, 2005, p. 302)¹⁴. Así, un proyecto sociotécnico, según Callon (1987) citado por Proulx (2005) inicia un proceso dinámico de controversias y de negociaciones en el cual diferentes actores tratarán de definir sus roles respectivos y las características del proyecto en función de sus intereses y de las relaciones de fuerza que ellos mismos podrán modificar continuamente¹⁵. Dada la participación de varios actores en este proceso, según este modelo una innovación, es decir, un proyecto técnico (u organizacional) no se impone de manera jerárquica. Así, a partir de este modelo, Herreros (1996) afirma que la «cualidad del proyecto depende no de sus cualidades propias, juzgadas *in abstracto*, tampoco del genio de su promotor, sino que de las condiciones de su elaboración» (p. 76)¹⁶. Desde el punto de vista de Proulx (2006), la tecnología no influenciada desde el exterior, no tendría un impacto en la sociedad como lo afirman los pensadores que se ubican en la vereda del determinismo tecnológico; la tecnología es creada a partir de la participación de distintos actores vivos de la sociedad.

En este modelo, según Proulx (2005) se habla de actor-red (*acteur-réseau* en francés y *actor-network theory* en inglés), para designar la red de diferentes actores pertinentes (humanos y no humanos) que los grupos de ingenieros innovadores buscan movilizar con el objetivo de realizar sus proyectos. Por su parte, Lievrouw (2002) señala que este

¹⁴ Traducción libre del autor.

¹⁵ Traducción libre del autor.

¹⁶ Traducción libre del autor.

modelo rechaza el determinismo tecnológico y social, aceptando la participación de diferentes actores en el proceso de innovación de las tecnologías:

El modelo del actor-red rechaza, por una parte, el fuerte determinismo tecnológico y, por otra, el argumento del constructivismo social. Propone considerar a la gente, las tecnologías y las instituciones como actores¹⁷ que tienen igual potencial para influenciar el desarrollo tecnológico(...). Las tecnologías y las personas deberían ser pensadas como nodos interrelacionados que cambian constantemente las redes sociotécnicas, las cuales constituyen las formas y los usos de tecnología de manera distinta en diferentes tiempos y lugares para diversos públicos (p. 186)¹⁸.

Según Breton y Proulx (2006), la propuesta de los investigadores es seguir a los diferentes actores a través de las controversias, los argumentos y las representaciones que ellos tienen en cuanto a las consecuencias de la innovación sobre la sociedad. Esta última idea acerca de las representaciones es considerada también por Flichy (1991) quien habla del «imaginario técnico» (Millerand, 1998). Este imaginario renvía las representaciones del objeto técnico, tanto de los diseñadores como de los usuarios y que alimentan el marco de funcionamiento de una nueva tecnología. Por ejemplo, haciendo un análisis de Internet y el imaginario de los diseñadores en una época en la que Internet no era usada de manera masiva, Flichy (2004) señala:

(...) los diseñadores sueñan con un mundo en el cual los seres humanos puedan intercambiar información libremente de un extremo a otro del mundo, donde las comunidades en línea refuercen o reemplacen a las comunidades locales, donde las conferencias informáticas permitan ejercer una inteligencia colectiva, construir un nuevo espacio público (p. 60)¹⁹.

El investigador concluye que la acción técnica (la concepción y la utilización de la técnica), como toda acción humana, no puede existir sin antes tomar una forma simbólica, es decir, sin que se la represente.

¹⁷ «Actants», en francés, en el original.

¹⁸ Traducción libre del autor.

¹⁹ Traducción libre del autor.

Pero el modelo que se centra especialmente en las actividades de los usuarios de las tecnologías es el de la apropiación. En el corazón de sus objetivos de investigación se ubica el interés por comprender por qué la gente integra una tecnología en su vida cotidiana. La significación del uso que las personas otorgan a las tecnologías es la respuesta más verosímil. Lo abordamos en la sección siguiente.

2.2.3. *La apropiación: la construcción de sentido a través del uso*

La idea de la apropiación es una de las más utilizadas respecto de las problemáticas sociales relativas a los usos de las TIC (Breton y Proulx, 2006). Para Jouët (2000), los estudios en torno a la apropiación de las tecnologías de comunicación refutan el paradigma tecnicista y sus representantes están de acuerdo en criticar el modelo del consumo: «Los usuarios no son simples consumidores pasivos de los productos y servicios que se les ofrecen; aunque guardan, evidentemente, su calidad de agentes económicos, ellos son actores» (p. 502)²⁰. Esta concepción de la apropiación se aleja de la idea según la cual esta es definida por la simple posesión física del objeto técnico, haciendo referencia a una construcción también simbólica, a un proceso complejo (Jouët, 2000).

Propuestas más recientes reactivan el concepto de consumidor, alejándolo de la idea del individuo pasivo y acercándolo más al de usuario, con lo que consumidor y usuario estarían estrechamente ligados, o más bien, es necesario entender al usuario además como un consumidor, acción por lo demás para nada pasiva. Si bien el usuario podía ser considerado un consumidor, actualmente, según Paquiénéguy (2012), la figura del usuario se puede alejar de la del consumidor de bienes materiales (sinónimo muchas veces de equipamiento) y asociarse con la del consumidor de bienes inmateriales, pero sobre todo culturales y de servicio. Así, según esta autora las dos figuras, la de consumidor y la de usuario, están más ligadas de lo que parece, tanto así que el consumo de los bienes culturales (donde la emoción y los sentimientos son los motores), como de los bienes intangibles (en donde algunos no son reales, sino virtuales), se apoya en una apropiación de la experiencia que debe ser personal e individual para ser identitaria. De esta forma, Cova

²⁰ Traducción libre del autor.

y Cova (2006) recuerdan que la apropiación reposa sobre la posesión y sobre un combate de defensa de esta posesión, que se renueva sin cesar, tal como un blog que hay que alimentar, un perfil que hay que mantener al día, un consumo que siempre se recomienza. La figura del consumidor parece funcionar como una extensión de la del usuario, igualmente marcada por el deseo, siempre renovado, a diferencia de una necesidad que desaparece, al menos momentáneamente, cuando se ha satisfecho. En concreto, señala este autor francés, es en la experiencia del consumidor, mantenida y relevada por el uso (comunicacional) de las TICN²¹, que las dos figuras centrales del internauta se reencuentran y se mezclan: la del usuario de las TICN y la del consumidor de bienes inmateriales cada vez más intangibles.

Más allá del posible debate entre usuario y consumidor, el enfoque de la apropiación consiste en explicar más que en constatar las distribuciones desiguales de los equipamientos tecnológicos, fenómeno vinculado con el sentido atribuido por los usuarios a los objetos técnicos. «Las diferencias en las tasas de equipamiento o de frecuencia de uso no son más que reveladores de las disparidades de significación que revisten las prácticas respectivas por parte de los diferentes grupos sociales» (Chambat, 1994, p. 259)²². En este mismo sentido, Mallein y Toussaint (1994) señalan que:

(...) nuestros trabajos han mostrado que la inserción social de una NTIC²³ y su integración a la vida cotidiana de los usuarios depende menos de las cualidades técnicas «intrínsecas» de sus performances y de su sofisticación, que de las significaciones de uso proyectados y construidos por los usuarios en torno al dispositivo técnico que les era propuesto (p. 318)²⁴.

Así, según Proulx (2006) el estudio de las significaciones de los usos es esencial para estudiar y comprender las prácticas de apropiación de las TIC y de la adquisición progresiva por parte de los usuarios con diversas competencias técnicas para dominar el uso de las máquinas

²¹ La «N» quiere decir «numéricas» en francés; en español sería «digitales».

²² Traducción libre del autor.

²³ Si bien el autor habla de NTIC, la letra «N» se ha quitado con el tiempo, al no tratarse ya de «nuevas tecnologías»; nosotros lo mantenemos en el texto pues así aparece en el original.

²⁴ Traducción libre del autor.

y de competencias para comunicar y para dominar los protocolos de comunicación electrónica. La apropiación, resume Jouët (2000), pone en juego procesos de adquisición de saberes, (descubrimiento de la lógica y de las funcionalidades del objeto), de saber hacer (aprendizaje de los códigos y del modo de operar de la máquina) y de habilidades prácticas.

El uso social de los medios de comunicación (los medios de masa, las TIC), según Jouët (2000) responde siempre a una forma de apropiación: el usuario construye el uso según sus fuentes de interés, pero la polivalencia de las TIC se presta más a aplicaciones multiformes (lúdicas, profesionales, funcionales). Y aunque los estudios respecto de la apropiación han revelado diferencias importantes en el dominio del objeto técnico, según el autor el débil nivel de cultura técnica no parece ser la única variable explicativa, ya que los estudios muestran que esta explotación mínima es, en general, suficiente para satisfacer las expectativas que el actor invierte en su uso.

Dichas diferencias respecto del dominio técnico están emparentadas con el hecho de que no se puede considerar a los usuarios fuera de su contexto sociocultural. Según Vidal (2012) no se pueden negar las posiciones específicas, es decir, desiguales entre los usuarios, según su género, su formación, sus ingresos y además entre emisores y usuarios, aunque estos últimos sean a menudo emisores de sus espacios personales de comunicación y de publicación para difundir sus conocimientos y subjetividades.

En relación con el concepto mismo de apropiación, George (2012) explica el origen del vocablo considerando el punto de vista de Lulan (1985) donde se señala que la noción de apropiación se remonta en ciencias sociales al pensamiento marxista y, más precisamente, a la teoría de la explotación y de la alienación, donde la apropiación de los beneficios caracteriza a la extorsión de la plusvalía del trabajo obrero. En psicología, todavía según Lulan (1985), la apropiación designa la acción de un sujeto que trae algo para sí, la integración de un objeto en la vivencia de un individuo o de un grupo. En ciencias de la comunicación, en tanto, y en particular en el campo de la investigación acerca de los medios de comunicación y las tecnologías, la noción de apropiación se puede mirar desde distintas dimensiones:

(...) un grupo, una población se apropia de un sistema de comunicación dado en la medida en que estos se constituyen como usuarios adquiriendo las llaves del acceso (técnicas, económicas, culturales, etc.) y en la medida en que ponen en práctica el sistema al servicio de sus propios beneficios (p. 146).

Con otras palabras, Carrol et al. (2001) señalan que el proceso de apropiación comprende la manera según la cual la tecnología es explorada, evaluada y adoptada o probablemente rechazada por los usuarios. Como resultado de este proceso, los usuarios pueden adoptar e integrar la tecnología en su vida cotidiana (apropiación), o bien, decidir no utilizarla (desapropiación). En suma, la apropiación se realiza cuando los usuarios ensayan y evalúan la tecnología, seleccionan y adaptan algunos o varios de sus atributos y ponen en práctica sus habilidades con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Como podemos constatarlo, Carrol et al. (2001) no hablan explícitamente de construcción de significado; sin embargo, cuando mencionan la evaluación de la tecnología por parte de los jóvenes, están haciendo referencia a una reflexión en torno al usuario que acabamos de señalar como particular de un proceso de apropiación.

Esta interpretación parece ser confirmada si consideramos las conclusiones del estudio de Carrol et al. (2001) referido a los jóvenes:

(...) nuestra investigación indica que el aumento de las conexiones por parte de los jóvenes se relaciona con temas como la identidad, el poder y la fragmentación en sus vidas. Se han apropiado de ciertos aspectos de las TIC que les ayudan en sus estilos de vida; han utilizado las tecnologías disponibles para sus necesidades (p.7)²⁵.

Así, por ejemplo, a través del uso del SMS, están estableciendo y reforzando su identidad individual y su pertenencia de grupo. El uso del celular es considerado igualmente útil para lidiar con la autoridad de los padres y de la escuela («le respondo a quien elijo responderle») y finalmente, el uso del celular es considerado también útil para ayudar en la cohesión de los grupos y arreglárselas con la «fragmentación» de sus vidas (distancias geográficas, los diferentes horarios, etc.).

²⁵ Traducción libre del autor.

Concretamente, se observó que los jóvenes tienden a experimentar con la tecnología y a evaluarla por si ella es conveniente y abordable y reafirmar sus actuales, más que hipotéticas, actividades, o bien, si satisface sus necesidades para su estilo de vida o moda.

Finalmente, estos autores señalan que los usuarios pueden decidir no continuar usando la tecnología, lo que ellos llaman «desapropiación». La desapropiación sucede cuando el usuario decide no utilizar más la tecnología. Los autores señalan que esa situación puede llegar temprano o tarde en el proceso de apropiación. Una nueva evaluación del individuo respecto de la tecnología puede llevarlo a cesar el uso de la misma. El hecho de apropiarse de un artefacto, entonces, o de incorporarlo en las rutinas cotidianas está lejos de ser una actividad única (algo que se hace una vez y para siempre). Aunque la tecnología sea integrada en las rutinas, su «presencia» está siempre condicionada y sujeta a un reforzamiento y a un refinamiento continuo. En ese proceso de reevaluación, existe la posibilidad de que la tecnología, una vez utilizada, sea descartada.

Por su parte, y desde América Latina, Morales et al. (2011) señalan que la apropiación de discursos, medios y TIC se define como

(...) aquellas prácticas a través de las cuales los sujetos, habiendo realizado una *elucidación* acerca de las determinaciones económicas, sociales e ideológicas que establecen los medios, las TIC y los discursos de que son portadores, expresan en el *uso competente* de esos objetos, su deseo y libertad de adaptarlos creativamente a sus propias necesidades, convicciones o intereses en el marco de la construcción de proyectos de autonomía individual y colectiva (p. 142 - 143).

Otra idea fundamental cuando se habla de apropiación es el concepto de representación, estrechamente ligado al de significación. Las representaciones que se hacen los usuarios de una tecnología parecen jugar un rol importante en el proceso de apropiación. Así, según Proulx (2002) el proceso de apropiación social, cognitivo y técnico de una tecnología pasa por la interiorización de representaciones adecuadas del fenómeno técnico. La noción de representaciones según este autor está ligada al de «modelos mentales» propuesto por el enfoque cognitivo. Estas representaciones se relacionan con las representaciones sociales

de la técnica presentes en una época dada y que circulan a través de distintos discursos. En este contexto y respecto de la domesticación de tecnologías, Silverstone (2006) señala que las máquinas y los servicios no llegan a los hogares «desnudos». Están empaquetados, obviamente, pero también están envueltos por el comprador y ahora usuario, con sueños y fantasías, esperanzas y ansiedades: los imaginarios de una sociedad de consumo moderna.

Según Millerand et al. (2001), el fenómeno Internet engendra representaciones individuales y sociales muy diversificadas en el seno de la población. Considerando esta realidad, formulan una hipótesis:

El «modelo mental» que un individuo se hace de Internet está investido de las posibilidades que esta persona atribuye al dispositivo y que influenciarán, en consecuencia, sus usos efectivos. En otras palabras, en este ir y venir entre los modelos mentales y los usos, la inversión imaginaria de un individuo respecto de un dispositivo técnico particular jugarán un rol determinante en la apropiación social y cognitiva de este dispositivo técnico (p. 31)²⁶.

En la trayectoria de aprendizaje de un individuo, el desarrollo de saberes y de saberes hacer técnicos (familiarización con los procesos, interiorización de la lógica de la cultura técnica) está asociado con representaciones individuales y sociales. Las representaciones cognitivas individuales de funcionamiento de los objetos y de los sistemas técnicos utilizados están vinculados con numerosos factores: historia personal del usuario, experiencias anteriores con otros objetos técnicos, motivaciones y finalidades de uso y contexto específico del uso. Las representaciones individuales están relacionadas con las representaciones sociales. Existen representaciones que circulan en una sociedad y que alimentan el imaginario social de una época dada, haciendo así referencia a las representaciones sociales de la técnica: el discurso científico y técnico, el discurso político, la prensa popular, la publicidad, el discurso de algunos usuarios que juegan el rol de líderes de opinión y de facilitadores para la adopción de las TIC, entre otros.

En el universo mental de los usuarios, según Proulx (2001), las representaciones sociales positivas favorecen la apropiación tecnológica, en tanto que las representaciones sociales negativas retardan el

²⁶ Traducción libre del autor.

proceso de dominio de la tecnología (resistencia). El autor propone, al mismo tiempo, considerar ciertas representaciones negativas: miedo de ser sobrepasado por la rapidez y la aceleración del progreso técnico, miedo de los efectos negativos de la información, miedo de los disfuncionamientos de las máquinas, miedo de explorar zonas desconocidas del medio ambiente técnico, miedo de perder el tiempo, miedo de no ser capaz de comprender, etc.

Para otros investigadores como Porter y Donthu (2006), algunas características sociodemográficas como la edad, la educación, el ingreso y la raza tendrán una influencia (positiva o negativa) en la formación de las creencias (representaciones) de los individuos respecto de Internet y que tales creencias afectarían su actitud en relación con esta. Tradicionalmente, por ejemplo, se podría pensar que las personas de la tercera edad no están muy atraídas por las TIC. Sin embargo, Lobet-Maris y Galand (2004) señalan que es importante explicar por qué ciertas personas adultas mayores llegan a utilizar Internet *a pesar* de su edad. Para los autores la respuesta no está dada solamente porque estas personas sobresalen de la mayoría que es considerada como naturalmente reticente o tecnófoba. La explicación, señalan estos investigadores, podría estar dada en el proceso mismo de apropiación, que es complejo y que pasa por una reflexión de los individuos que no está necesariamente vinculada con su edad o con otras características sociodemográficas, agregamos nosotros. Es decir que *a pesar* de su edad, ellos pueden elaborar una representación positiva que los lleva a utilizar la tecnología. Los autores antes señalados definen la apropiación como el resultado de una ecuación personal donde las representaciones juegan el rol principal. Esta ecuación está compuesta por tres variables: la utilidad, la complejidad y las normas sociales.

Siguiendo a Lobet-Maris y Galand (2004) la utilidad se refiere a la significación que el artefacto podría tener en la vida cotidiana del usuario o del usuario potencial. Esta importancia está ligada a la comprensión individual de la tecnología y a su habilidad para imaginar la inserción en su vida cotidiana. En otras palabras, esta dimensión se refiere a la construcción personal de un uso proyectado o imaginado de la tecnología en cuestión. La segunda dimensión, la complejidad, está vinculada más directamente con la representación de la tecnología

misma. Se refiere a la complejidad percibida del objeto, es decir, la idea que la persona tiene del esfuerzo que debería hacer para integrarla en su vida cotidiana. Se trata de una representación muy personal que será influenciada por el pasado del individuo y por su experiencia con las tecnologías, lo que incluye las competencias tecnológicas que la persona ha acumulado. Finalmente, la tercera dimensión de la ecuación personal de las representaciones es la presión que resulta de ciertas normas sociales y que influyen la representación que las personas pueden tener de una tecnología nueva para ellas. Estas representaciones pueden traducir ciertos valores asociados con la tecnología tales como la modernidad, la juventud, la ambición, el pragmatismo, etc., así como también ciertos discursos interesados en promover dichas tecnologías en la sociedad. Finalmente, teniendo presente un punto de vista que puede ayudar a comprender el proceso de apropiación, subrayamos el hecho de que las representaciones, a pesar de su importancia, son solo uno de los factores de un proceso complejo de apropiación.

Como lo hemos visto hasta aquí, según el modelo de la apropiación, el hecho de elegir y utilizar una tecnología dada y no otra, así como la frecuencia del uso, está vinculada principalmente con las diferentes significaciones elaboradas por los usuarios. Esta decisión no está necesariamente ligada (o más bien determinada) por criterios sociodemográficos (edad, sexo, profesión, etc.). Por nuestra parte admitimos que estos aspectos podrían tener un rol en el proceso de apropiación, dado que son parte del contexto (experiencia) del individuo. No obstante, en el modelo de la apropiación el investigador no está llamado a iniciar el análisis sobre la base de este tipo de clasificación.

Teniendo en cuenta esta realidad, Dervin y Foreman-Wernet (2003) se refieren a la categorización que hacen las investigaciones tradicionales de los usuarios de los medios y de las tecnologías para estudiarlos. Así, si se consideran los medios tradicionales, los usuarios son siempre descritos según criterios demográficos, psicológicos y geográficos. «Las categorías de usuarios son invenciones o construcciones, el producto de un tipo particular de microscopio que los observadores traen en la tarea de observación» (Dervin y Foreman-Wernet, 2003)²⁷. Así mismo señalan que dichas categorías se fundan en un modelo mecánico de

²⁷ Traducción libre del autor.

comunicación: las fuentes crean mensajes y los envían a los receptores, estos últimos son categorizados a partir de sus características demográficas, de su nivel de escolaridad y de su acceso a las tecnologías, además de otros factores; el mensaje es enviado por un canal de comunicación y la pregunta que se hace es la siguiente: «¿quién lo captó?». «Las preguntas hechas acerca del usuario están normalmente basadas en las perspectivas del observador, más que desde la perspectiva del actor» (Dervin y Foreman-Wernet, 2003)²⁸. Estas categorías han conducido a establecer inevitablemente la existencia de *haves* y *have-nots* (los que tienen y los que no), lo que perpetúa un sistema antidemocrático. De esta forma, la existencia de nuevas tecnologías, con sus características, sobre todo su flexibilidad, conduce a la necesidad de repensar el diseño de las investigaciones.

A partir del punto de vista expresado por los autores, para comprender las significaciones que tiene el uso del correo electrónico —es decir de la apropiación de la tecnología—, por una persona de tercera edad de escasos recursos, por ejemplo, no sería importante clasificarla antes que todo a partir de su nivel de escolaridad o de su lugar de residencia. Concretamente, cuando compartimos los criterios de Dervin y Foreman-Wernet, queremos decir que el uso de una tecnología (formación del uso y tomas de decisión sobre el uso) no está necesaria ni completamente determinado desde ya por criterios sociodemográficos de los usuarios. Sin embargo, y como ya lo señalamos, tales aspectos podrían tener una influencia sobre los usos, dado que son parte del contexto de los individuos. Así, el hecho de estar entre los 18 y 24 años no presupone para nosotros usos similares. De hecho, un adulto profesional podría experimentar los mismos usos que un joven que sale de la adolescencia, por ejemplo. Sin embargo, las explicaciones acerca de un mismo uso podrían ser diferentes, dadas las experiencias de vida de los usuarios.

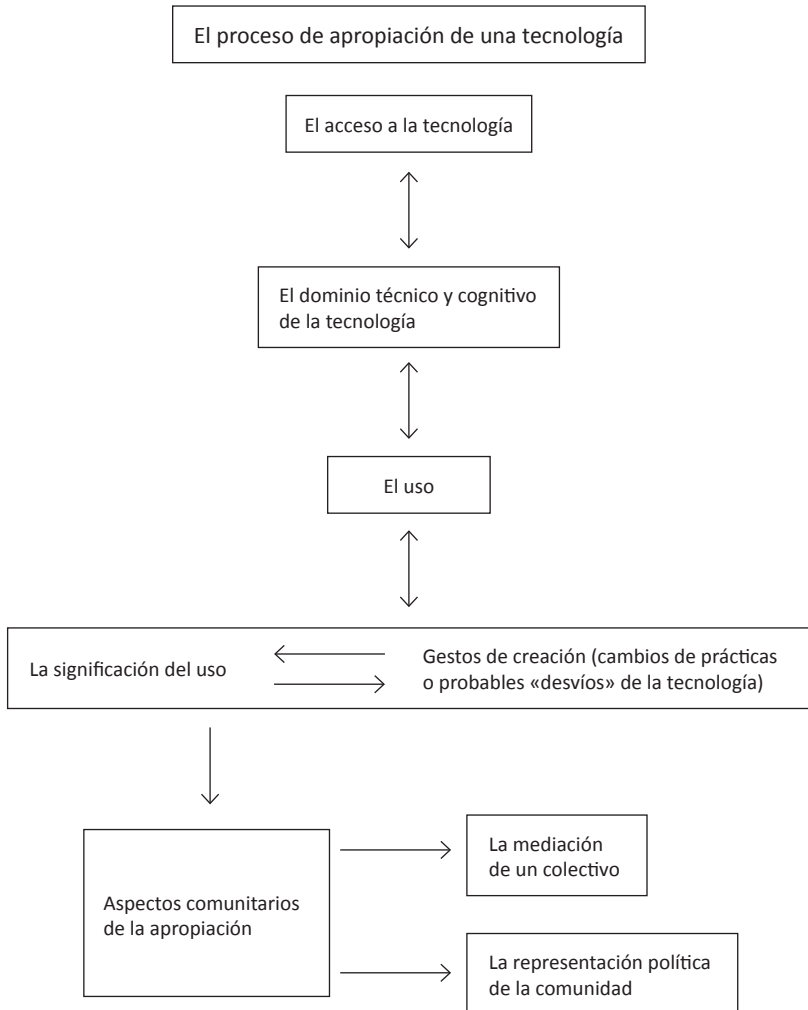
²⁸ Traducción libre del autor.

2.3. LAS ETAPAS DEL PROCESO DE APROPIACIÓN DE UNA TECNOLOGÍA

El proceso de apropiación de una tecnología puede ser descrito a partir de diferentes etapas que deben atravesar los individuos que viven la experiencia²⁹. Proulx et al. (2007) hablarán de «condiciones» de apropiación. En el centro del proceso se encuentra la significación que las personas dan al uso de la tecnología. Aunque las etapas sean vividas de manera cronológica, puede haber retorno a medida que la utilización de la tecnología se convierte en más intensa. Según Breton y Proulx (2006) otras investigaciones han ayudado a documentar estas condiciones de apropiación; las veremos a medida que abordamos cada una de ellas.

Así, podemos observar que en primer lugar se encuentra el acceso a la tecnología, enseguida el dominio técnico y cognitivo de la tecnología que es el resultado de un proceso de aprendizaje. Una vez que la tecnología es dominada —aunque sea mínimamente— puede ser utilizada, lo que se manifiesta en los usos que las personas realizan. Tales usos tienen una significación para los usuarios y suponen, al mismo tiempo, gestos de creación traducidos principalmente por los cambios en las prácticas cotidianas. El aspecto comunitario de la apropiación se refiere a la mediación de un colectivo, es decir, a los intercambios de aprendizaje entre los miembros de una comunidad y, finalmente, a la representación de los usuarios frente a las autoridades políticas. En las líneas que siguen abordaremos con más detalle las diferentes etapas señaladas.

²⁹ Si bien en esta investigación nos basamos en las categorías propuestas por Proulx et al. (2007) nos parece interesante destacar la propuesta de Morales et al. (2011), que señala once dimensiones de la apropiación: disponibilidad, acceso, conocimiento, reflexividad, competencia, uso, gestión, elucidación, interacción, interactividad y proyecto. Si bien un análisis del uso de Internet a partir de estas categorías podría describir en detalle el proceso de apropiación, las categorías propuestas por Proulx et al. (2007) parecen simplificar el ejercicio sin dejar de lado la riqueza del proceso.



2.3.1. El acceso a la tecnología

Así, la primera condición de la apropiación según Proulx et al. (2007) es el acceso, que si bien se trata de una precondition necesaria, no es suficiente. Aunque parece evidente, el acceso mismo va a determinar el comienzo del proceso de apropiación. El acceso a la tecnología está determinado por distintas variables, una de ellas es el contexto socioeconómico de los usuarios. Distintas investigaciones se han interesado en el rol que esta variable podría jugar en la apropiación.

Así, el primer contexto socioeconómico que podríamos considerar es aquel del país mismo donde habitan los usuarios o futuros usuarios. Concentrados principalmente en los países desarrollados, los usuarios de Internet son relativamente menos numerosos en los países en vías de desarrollo.

Si bien esto último es cierto en la mayoría de los países en desarrollo, el acceso a Internet ha aumentado considerablemente en los últimos años. En Chile, por ejemplo, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, en el año 2000 la penetración de Internet por cada 100 habitantes era de 16,6%, mientras que en Canadá, uno de los países de más alta penetración del continente americano y del mundo junto con los países escandinavos, era de 51% ese mismo año. Chile solo sobrepasó el 50% diez años después que Canadá, en 2010. Para el 2013, también según la UIT, Chile tenía un 66% y Canadá 85% de penetración por cada 100 habitantes. Ahora, si se piensa en conexiones³⁰ por cantidad de habitantes, recién en 2013 Chile llegó al 49%, alcanzando el 56% en el primer semestre de 2014: según la Subsecretaría de Telecomunicaciones existían en Chile en ese momento alrededor de 10 millones de conexiones, donde el más alto porcentaje era móvil (Subtel, 2014).

Así, Chinn y Fairlie (2007), en un estudio de 161 países referido a la posesión de un computador personal y la utilización de Internet por parte de su población, demuestra que variables demográficas (edad, tasa de urbanización), variables económicas (cantidad de años de estudio, salario per cápita) y la infraestructura (consumo de electricidad, densidad de teléfonos), influyen las diferencias entre los países respecto de su tasa de penetración de Internet y el número de usuarios. Al interior de los países, la brecha digital se debe también en gran parte, aunque no como único factor, al salario de las personas. Los resultados del estudio

³⁰ Cabe señalar que la penetración de Internet por cada 100 habitantes quiere decir la cantidad de personas que usan Internet. En una familia (un hogar) varias personas pueden usar Internet a partir de una misma conexión, razón por la cual esta cifra es siempre aproximada. El número de conexiones por cada 100 habitantes significa las conexiones reales, sin importar cuántas personas se conectan desde la misma conexión, razón por la cual el número de usuarios puede ser mayor al de las conexiones. Actualmente, con las conexiones móviles, en las que cada conexión significa eventualmente un usuario, las cifras de conexiones y usuarios podría tender a ser las mismas.

sugieren que la inversión en capital humano, en infraestructura de telecomunicaciones y la regulación de la infraestructura pueden atenuar la diferencia en el uso de Internet y de los computadores. En este sentido, Lyn (2003) se refiere a los elementos que van a favorecer la adopción de tecnologías como «factores del sistema». La investigadora habla de un conjunto que incluye las regulaciones y las políticas, la cultura tecnológica en la sociedad, las tendencias de la industria para desarrollar las plataformas tecnológicas específicas y la competencia en el mercado. Más concretamente, este factor puede indicar qué tecnologías van a ser privilegiadas en un mercado determinado.

Si nos referimos ahora al contexto socioeconómico inmediato de la población, los ingresos personales o familiares parecen jugar un rol significativo. Así, un estudio respecto de las características de los hogares canadienses que adoptan Internet (Middleton y Sorensen, 2005), muestra que las familias que tienen escasos ingresos, con padres poco instruidos y más viejos, adoptan Internet más lentamente que la media de los países. Por el contrario, en los hogares donde los padres tienen mayor educación, ganan más que la media canadiense o son menores de 55 años, Internet es (fue) adoptado mucho más rápidamente que la media del país. Dicho de otra forma: los canadienses más privilegiados están más en línea que sus compatriotas menos privilegiados económicamente. Podríamos decir, sin mediar investigaciones al respecto, que es muy probable que esta realidad se reproduzca en todas las sociedades.

La escolaridad juega así un rol en la adopción de la tecnología. En un estudio que analiza la política gubernamental danesa lanzada en el año 2000 para facilitar la participación de los ciudadanos en la sociedad de la información gracias al acceso y al uso de las TIC, Olsson et al. (2003) se concentran en la clase trabajadora, constatando los problemas de los trabajadores para reconocer esta tecnología como una herramienta cívica y para integrarla en su vida cotidiana, dado el precio, las competencias lingüísticas y las dificultades técnicas.

Es interesante de señalar, finalmente, que los estudios a los cuales nos referimos han sido realizados en países considerados como desarrollados. Si el contexto socioeconómico juega un rol importante en esta situación, no sería extraño concluir que puede jugar también un papel en los países en vías de desarrollo como los sudamericanos.

2.3.2. *El dominio técnico y cognitivo de la tecnología*

Según Proulx et al. (2007), la etapa siguiente consiste en el dominio técnico y cognitivo del artefacto por parte del usuario, es decir, la necesidad de

(...) adquirir las competencias cognitivas y técnicas necesarias para la manipulación de las tecnologías y el uso de los protocolos. Estas competencias son normalmente el resultado de aprendizajes específicos y de formaciones formales o informales (p. 27)³¹.

En este proceso de adquisición de competencias de todo tipo, la red de apoyo puede favorecer el proceso de apropiación de los individuos. Así, Proulx (2004), a partir de una investigación empírica, subraya la importancia de las redes de apoyo de dicho proceso:

La persona que se comporta como mentor en materia del uso de un computador, de aprendizaje de la informática o de Internet es, en general, un individuo próximo al usuario. Podríamos definir al mentor como la persona que juega un rol de «revelador» respecto del (futuro) usuario, quien le hace tomar conciencia de la importancia de la informática o de Internet (p. 87)³².

Cabe destacar que las personas que han jugado este rol en un momento dado pueden, con el tiempo, no formar más parte de la red personal del usuario.

En el curso de la trayectoria de apropiación, los individuos recurrirán a los consejos de los miembros de su entorno (red interpersonal), así como a los recursos informáticos ofrecidos en su medio ambiente cultural inmediato. En palabras de Proulx y Saint-Charles (2004):

Estos recursos cognitivos son así constituidos a la vez por personas que se comportan como guías para los usuarios y fuentes informáticas que ellos mismos movilizan en su trayectoria de apropiación (...). Gracias a la movilización de estos diferentes recursos, las tratativas de aprendizaje por ensayo y error de los usuarios con los aparatos y los programas lograran una mayor o

³¹ Traducción libre del autor.

³² Traducción libre del autor.

menor apropiación de los dispositivos informáticos y una mayor o menor estabilización de los trayectos de uso individual (p.81)³³.

Con el objetivo de descubrir la contribución de las redes interpersonales en la apropiación de la informática e Internet, el autor señala una serie de lugares de sociabilidad donde se encontrarán las diferentes personas que jugarán un rol de guía —o de mentor— en el proceso de apropiación: la familia, los amigos, la escuela, los colegas de trabajo, las amistades virtuales, los padres que habitan en otra ciudad, entre otros.

En la familia, son normalmente los padres quienes han introducido el computador y la conexión a Internet en el hogar para entregar una herramienta que ellos consideran necesaria para las actividades de sus hijos. A veces hay otros miembros de la familia que no viven en la misma casa y que van a motivar a los niños (tíos y tías, por ejemplo). En algunos casos, hay una inversión de los roles tradicionales y son los niños quienes van a enseñar el computador y los programas a los padres. Según la investigación de Proulx y Saint-Charles (2004), para los más jóvenes —para quienes el computador es tan banal como la televisión—, fue más difícil identificar quién había sido el miembro de la familia que los había familiarizado con el computador. Algunas personas señalaron a sus amigos como las personas que los han motivado para comprar y utilizar un computador y para abonarse a una conexión Internet. La emulación y la confianza son los dos factores que caracterizan de la mejor manera la influencia de estos amigos. Los antiguos profesores fueron también señalados por algunos como las personas que los han motivado en la informática. Estas personas debían seguir cursos de informática y redactar trabajos con la ayuda de un tratamiento de texto. Las sociabilidades virtuales parecen ser posteriores a un cierto nivel de apropiación de Internet. Las personas que conocen mejor la informática pueden obtener una cierta ayuda en los foros, por ejemplo. Finalmente, la investigación considera también a los padres y amigos lejanos como agentes que han motivado a las personas a conectarse, dado el interés de aquellos por seguir en contacto.

Finalmente Proulx (2004) señala que los colegas en el medio laboral son importantes sobre todo en el momento de la implantación de

³³ Traducción libre del autor.

nuevas herramientas informáticas en el lugar mismo de trabajo. En este sentido, Thatcher et al. (2007) señalan la importancia de los pares y de los líderes para disminuir la ansiedad generada por la implantación de una nueva tecnología en una organización. Estos autores señalan que la preocupación observada en algunos usuarios en la época de la implementación de Internet está asociada con su personalidad y sus creencias respecto de la tecnología. Para disminuir la ansiedad, los autores del estudio proponen entregar a los empleados los recursos adecuados para utilizar la tecnología (por ejemplo, información), estimular la confianza hacia la tecnología (que no es difícil utilizar y que es necesaria) y asegurar a los individuos el acompañamiento necesario en los nuevos procesos (que los líderes y los pares presten ayuda). Los resultados indican que con recursos adecuados y en un medio que entrega el apoyo necesario, los líderes pueden reducir la ansiedad de Internet y tener una influencia en el uso de la tecnología en el medio laboral con el objetivo de beneficiar a la organización. Cabe destacar que este razonamiento puede ser empleado también en relación con la introducción de cualquier otra tecnología o innovación en una organización.

La importancia de la red de apoyo ha sido también constatada en el caso de las personas mayores. Así, Lam y Lee (2006) en un estudio relativo a personas de más de 55 años, señalan la importancia de la estimulación y del apoyo en la formación de la percepción que ellas se hacen de su autoeficiencia y de los resultados obtenidos en el uso de Internet. Los autores afirman, al mismo tiempo, que la facilitación del acceso y de las formaciones no son suficientes por sí solas.

Respecto de los trabajos que han documentado esta condición de la apropiación, es decir, el dominio técnico y cognitivo del artefacto, Breton y Proulx (2006) señalan que los trabajos de Silverstone et al. (1992) acerca de la domesticación de una tecnología son relevantes en esta línea. Esta idea es refrendada por Morales et al. (2011) cuando igualan el concepto de domesticación de Silverstone con el de apropiación. Dicho concepto, en un sentido tradicional, se refiere a la domesticación de un animal salvaje, pero desde el punto de vista metafórico utilizado en este modelo, se puede observar un proceso de este tipo cuando los usuarios, en distintos medios, se ven confronta-

dos con las nuevas tecnologías. Esta tecnología «extraña» y «salvaje» debe ser «domesticada», debe ser integrada en el medio ambiente de los usuarios, en sus rutinas y esto considerando la cultura de dichos usuarios (Berker et al., 2006).

El proceso de domesticación comprende tres dimensiones principales: un trabajo simbólico en el cual las personas crean significaciones imaginarias de los artefactos y adoptan o transforman las significaciones inscritas en la tecnología, así como también involucra un trabajo práctico en el cual los usuarios desarrollan patrones de usos para integrar los artefactos en las rutinas cotidianas; y, finalmente, un trabajo cognitivo que significa aprender acerca de los artefactos (Sorensen et al., 2000), aspectos que podemos vincular justamente con la segunda condición propuesta por Proulx et al. (2007), la del dominio técnico y cognitivo antes señalado.

Silverston y su equipo de investigación desarrollaron un modelo para comprender la incorporación de las tecnologías en el hogar, principalmente la televisión. Y si bien estos estudios no habían tomado en cuenta las especificidades interactivas de las TIC que aportan con ellas ciertos modos de uso particulares, según Millerand, 1999

(...) ellos tienen el mérito de haber sido los primeros en conceptualizar a la televisión como una tecnología doméstica inserta en un contexto ya poblado de objetos técnicos, en el cual toman lugar dinámicas de interacción entre miembros del hogar que organizan sus relaciones con las diferentes tecnologías (p. 9).

Más tarde, y con la misma orientación teórica que Silverstone, otros trabajos han abordado otros lugares de uso y otras tecnologías, como es el caso de la introducción de los computadores en los medios de trabajo (Sorensen et al., 2000).

El concepto de domesticación, según Sorensen (2006), ha sido interesante por dos razones. En primer lugar ha presupuesto que los usuarios jugaban un rol activo y decisivo en la construcción de patrones de uso y de significaciones en relación con las tecnologías. En segundo lugar, el modelo ha señalado que el acento en la investigación debería estar puesto en la producción de sentido y de identidad de los objetos técnicos de parte de los usuarios. Esto último significa una fractura fundamental con el determinismo tecnológico y se aleja también de la

tendencia a interpretar las tecnologías en términos únicamente utilitarios. En otras palabras, el modelo de la domesticación considera la dinámica del mundo de los usuarios como el punto de partida para hacer el análisis de la integración de las tecnologías en la vida cotidiana. Este mundo de los usuarios, según Oudshoorn y Pinch (2003), se refiere concretamente a la cultura en la cual los individuos se apropian de las tecnologías. Es la misma idea que propone Morales et al. (2011) cuando señalan que las personas domestican a las tecnologías en función de los capitales que poseen, los que han acumulado a lo largo de su vida y desde las oportunidades derivadas de su posición social y cultural.

Esta visión de la domesticación, hecha con la perspectiva de años de investigación, es muy coherente con lo que hemos visto hasta aquí en los estudios en torno a los usos y con nuestro posicionamiento teórico frente al determinismo tecnológico. Interesado, como lo hemos visto, al comienzo por la dinámica generada al interior del hogar con la inclusión de una nueva tecnología, el modelo además entrega pistas respecto de la ampliación del contexto específico de la investigación y un lugar limitado de construcción de significación en el sentido que, por ejemplo, la utilización del objeto técnico traspasaría las fronteras familiares, ayudando a construir las relaciones de los usuarios fuera del hogar. Además, creemos que la domesticación traspasa la etapa del aprendizaje de la tecnología para penetrar en la etapa de la significación otorgada a su uso, etapa que vamos a abordar en las líneas que siguen.

2.3.3. La integración significativa de la tecnología y los gestos de creación

En tercer lugar, Proulx et al. (2007) se refieren a la integración significativa del objeto técnico en las prácticas cotidianas, en el trabajo o en otros lugares. Así mismo, señalan que este dominio y esta integración de la tecnología deberían ser suficientemente avanzados para que el usuario pueda realizar, de vez en cuando, gestos de creación, es decir, acciones que generen una novedad en sus prácticas habituales. Breton y Proulx (2006) agregan que esta creatividad designa la capacidad de desviar los objetos técnicos de sus finalidades iniciales o, más aún, de intervenir directamente en su concepción, o incluso, finalmente, la

emergencia de novedad en la práctica (individual o social) atravesada por el uso del dispositivo técnico³⁴.

Varios autores han señalado que esta creatividad de los usuarios, o los gestos de creación posibles a partir del uso, han sido ya abordados por los trabajos fundadores en el dominio de los usos de Michel de Certeau (Chambat, 1994; Proulx, 1994; Jouët, 2000). Este investigador francés ha abordado el tema de los usos sobre todo en lo que se refiere a la actividad del usuario frente al consumo que hace de los productos culturales. Cuando se hace referencia a De Certeau y se vincula con los usos de las tecnologías, el acento se pone generalmente en los desvíos (alteraciones) de las tecnologías de sus finalidades iniciales o, más precisamente, según Chambat (1994) de las diferencias respecto de una norma de uso inscrita en la oferta técnica. Los cambios a los usos prescritos serían, entonces, una de las características más plausibles de esta creatividad.

Para comprender el aporte de Michel de Certeau creemos que es necesario abordar, aunque de manera sucinta, las nociones de «maneras de hacer» y de «producción» en su obra, ya que ambos términos ayudan a comprender que los usuarios son individuos activos que construyen a partir de lo que utilizan.

Así, se puede señalar que De Certeau se consagró durante los años 70 a estudiar los usos que hacían los individuos de los productos culturales. El autor hablará de «maneras de hacer»: «como en literatura se diferencian estilos o maneras de escribir, se pueden distinguir ‘maneras de hacer’: de caminar, de leer, de producir, de hablar, etc.» (De Certeau, 1990, p. 51)³⁵. Según este punto de vista, debemos comprender que no existe una sola forma de hacer respecto del uso, sino que existe una diversidad de usos posibles por parte de los individuos.

En lo que respecta a la «producción», De Certeau (1990) dirá que no se pueden mirar las mercaderías culturales solamente desde un punto de vista estadístico, sino como «el repertorio con el cual los utilizadores proceden en operaciones que les pertenecen» (p. 52). Así, «una vez analizadas las imágenes distribuidas por la televisión y el tiempo utilizado frente al aparato, es necesario preguntarse lo que

³⁴ Traducción libre del autor.

³⁵ Traducción libre del autor.

el consumidor fabrica con estas imágenes y durante estas horas». La «fabricación» que se puede desvelar es una producción, una *poiética* (p. 37):

Los quinientos mil compradores de información de salud, los usuarios de supermercados, los practicantes del espacio urbano, los consumidores de los relatos periodísticos, ¿qué fabrican con lo que absorben, reciben o pagan? ¿qué hacen con esta información? (p. 53)³⁶.

Así, De Certeau (1990) explica cómo él opone la elaboración de los productos o mercaderías culturales a otro tipo de producción, la que hacen los individuos en tanto consumidores.

En realidad, a una producción racionalizada, expansionista, centralizada, espectacular y ruidosa, se enfrenta una producción de un tipo completamente diferente, calificada de «consumo», que tiene como características sus astucias (ardides), disgregación dependiendo de la ocasión, su caza furtiva, su clandestinidad, su murmullo infinito, en suma, una casi-invisibilidad, ya que ella no se muestra por una producción propia (¿dónde tendría lugar?), sino por un arte de utilizar los lugares que le son impuestos (p. 53)³⁷.

Podemos decir, entonces, que el consumo (uso) de una tecnología no se realiza necesariamente como está previsto o anticipado y que el usuario tiene un cierto margen de maniobra. Desde nuestro punto de vista, lo que es importante es justamente ese margen de los usuarios para utilizar las tecnologías lo que no implicaría, necesariamente, un desvío respecto de las funcionalidades del aparato. Creemos que el uso no demanda (ni tiene como consecuencia) necesariamente ardides ni cazas furtivas, sino que una creatividad de los usuarios incluso al interior de los marcos de usos propuestos por los diseñadores de la tecnología. Esta reflexión es alimentada por el hecho innegable de que las TIC son más abiertas y ofrecen un número casi ilimitado de usos. Particularmente con Internet, un uso creativo que puede tener consecuencias cruciales en la vida de las personas puede hacerse con la ayuda de los modos de empleo tradicionales propuestos por los diseñadores de la tecnología.

³⁶ Las tres citas del mismo autor son traducciones libres del autor.

³⁷ Traducción libre del autor.

Una excepción son los *crackers* o *hackers* que serían un ejemplo claro de desvío de la tecnología en el sentido que lo entiende De Certeau.

Finalmente quisiéramos señalar la idea de que los desvíos de las tecnologías han sido destacados, como lo hemos visto por Rogers (2003), cuando habla de reinención en el modelo de la difusión. Según Breton y Proulx (2006), para Rogers, a pesar de la reinención de la tecnología, esta continúa situándose en el contexto de la misma finalidad del comienzo, pero existen variaciones de formas en su uso. Para De Certeau, como lo hemos visto, se le puede dar una finalidad diferente al objeto técnico.

Dejando de lado los posibles desvíos en los usos en los que podrían incurrir los usuarios, la creatividad en el uso y la apropiación misma puede verse también influenciada por otro elemento que nos interesa abordar ahora: el género de los usuarios. A partir de los resultados de las investigaciones acerca de género y tecnología, podemos señalar que efectivamente se pueden apreciar diferencias entre los usos que hacen los hombres y las mujeres (Jouët, 2000). Estas diferencias podrían comprenderse al considerar el proceso de aculturación de los dos sexos que tendría como consecuencia un uso diferenciado. Las diferencias observadas entre las prácticas masculinas y femeninas en los usos de los objetos de comunicación están vinculadas con el rol de la cultura en la construcción del uso.

Pero además, según investigadoras feministas (Oudshoorn et al., 2004) una atribución al género masculino o femenino estaría incluida en la formulación del «guión» del objeto técnico, al interior de su diseño. Los objetos técnicos serían, según Jauréguiberry y Proulx (2011), portadores de valores y de normas específicas que se acercarían a una representación del usuario marcada por las relaciones de género. De esta forma, podemos señalar, las diferencias en el uso no se deberían solo a la aculturación técnica de los individuos, sino que además al diseño mismo del objeto.

Volviendo al aspecto cultural, en los comienzos de la masificación de Internet, Jouët (2000) señalaba que las diferencias observadas entre las prácticas masculinas y femeninas de los objetos de comunicación atestiguan las huellas de la cultura en la construcción de los usos. El teléfono aparece así en todos los estudios como un objeto utilizado principalmente por las mujeres, mientras que a la inversa, las TIC serían

más usadas por los varones. De hecho, si las mujeres utilizan las TIC su apropiación técnica parece más circunscrita: débiles conocimientos del contenido de la técnica, predominio de los usos funcionales, reticencia a entregarse a un diálogo con las máquinas.

Según Jouët (2003), la aculturación de las TIC se realiza en un contexto de construcción de identidades que es sexuada: la valorización de la exploración de las técnicas, así como su uso, es ampliamente privilegiado por los jóvenes. Esta aculturación pasa también por el lenguaje; hombres y mujeres se expresan de manera diferente respecto de las tecnologías. La aculturación diferenciada hacia la tecnología conduce a las mujeres a invertir mucho menos que los hombres en un proceso de aprendizaje cognitivo y de dominio del computador.

Según la misma autora, el deseo y el placer invertidos en las técnicas aparecen como fenómenos mayoritariamente masculinos. Los fanáticos de la microinformática y de la telemática (Minitel, Internet hoy en día) son mayoritariamente hombres y esta constatación es común en los estudios realizados en muchos países: «La brecha en la aculturación de los sexos con la tecnología informatizada se remarca desde la infancia y la adolescencia en los usos de los juegos de video a los cuales se entregan mucho más los varones que las niñas» (p. 66)³⁸.

Jouët (2000) afirma que las investigaciones en torno a la aculturación de las TIC conducen a una repartición binaria y contrastada entre los hombres y las mujeres. Al contrario, se debe considerar que los trabajos realizados con varones estudian principalmente a los fanáticos de las TIC y ayudan a reforzar los estereotipos de una cultura masculina «necesariamente» técnica; al revés, pocos estudios se interesan en las mujeres adeptas a la tecnología. En este contexto, Denis y Ollivier (2003) (citados por Bernier y Laflamme, 2005), proponen una crítica de la manera en la cual se construye la comparación entre los géneros con respecto a Internet...

(...) decir que las mujeres están «atrasadas» en la utilización de la web, significa tomar, una vez más, el comportamiento de los hombres como norma en el análisis. ¿Por qué el hecho de pasar más horas en Internet es preferible a hacer otras cosas, tales como la lectura o discutir con los amigos? (p. 307)³⁹.

³⁸ Traducción libre del autor.

³⁹ Traducción libre del autor.

A pesar de estas diferencias, el número de mujeres que utiliza las TIC no para de aumentar (Cummings y Kraut, 2002), y ello ha sido constatado durante la década del 2000 a través de numerosos estudios. Así, algunos de ellos, aunque confirman la participación creciente de las mujeres en el uso de las TIC, indican que ciertas diferencias persisten entre los dos géneros. Un estudio acerca de los usos de Internet en el hogar en Francia señala que la población de internautas de este país conoce una feminización creciente, pero que las mujeres usan (por sesión y por mes) significativamente menos que los hombres; si ellas viven en pareja el volumen de ocupación es inferior al de su pareja masculina (Lelong y Thomas, 2001). Esta situación parece ser reafirmada por Ono y Zavodny (2003), quienes señalan que si bien la brecha entre hombres y mujeres —en lo que respecta a la utilización de Internet (acceso)— ha disminuido notablemente a partir del año 2000, una vez en línea, las mujeres realizan usos menos frecuentes y menos intensos. Por su parte Dholakia (2006) reconoce que aunque al comienzo los varones utilizaban más este tipo de tecnologías, subraya el hecho de que los últimos estudios muestran que las mujeres lo utilizan mucho más que antes y que probablemente ya han sobrepasado a los hombres en número de usuarios. Aunque este estudio se refiere al uso doméstico y en Estados Unidos, confirma la tendencia hacia la feminización de la cual hablábamos.

Respecto de las habilidades para navegar en Internet, Hargitti y Shafer (2006) señalan que estas no son muy diferentes entre los hombres y las mujeres. Sin embargo, las evaluaciones personales de las mujeres en relación con sus propias habilidades (las percepciones de sus habilidades) son inferiores a las de los hombres. Este tipo de evaluación respecto de las habilidades puede afectar significativamente el comportamiento general de las mujeres frente a la web y al tipo de uso que ellas hagan. Por otra parte, en un estudio referido a la forma de abordar las TIC, Broos (2005), muestra que los hombres viven menos ansiedad que las mujeres frente al computador y que tienen una actitud de mayor confianza. El estudio revela también que las personas con más experiencia con los computadores son menos ansiosas frente a esta tecnología. Esta mayor experiencia no es igual entre hombres y mujeres: la experiencia por un periodo más largo tiene un efecto positivo en la reducción de la ansiedad

en los hombres, sin embargo, no se ha visto el mismo efecto en las mujeres. Otro estudio realizado en Inglaterra señala las diferencias de uso y de percepción de Internet entre hombres y mujeres. Mientras las mujeres señalaron mayoritariamente que Internet había tenido una influencia en aspectos personales de su vida (amistad, información, estudio, compras, etc.), los varones señalaron las consecuencias de Internet en sus carreras y en la sociedad. Según los autores, Internet representa una extensión de los roles sociales e intereses de la vida *offline* (Colley y Maltby, 2008). Por otra parte, es importante señalar que según Gargallo-Castel et al. (2010), si bien existen diferencias de género en el uso y acceso, estas se ven también influenciadas por la educación y el hecho de vivir en el campo o en la ciudad. Pero además, que la brecha de género disminuye cuando el nivel de calificación aumenta.

Otro aspecto interesante de destacar es el hecho de que no solo con el paso del tiempo ha aumentado la participación de las mujeres en el uso de las TIC y en particular de Internet. El que las generaciones jóvenes hayan tenido acceso muy temprano en su vida ha significado que dichas diferencias disminuyan. Helsper (2010), gracias a un estudio realizado en Inglaterra, confirma que las desigualdades de género son muy pequeñas entre los usuarios jóvenes y propone dejar en claro que más allá del género, la generación tiene un rol clave en el nivel de uso de Internet.

Finalmente, un estudio relativo a las diferencias de uso entre los estudiantes confirma que dichas desigualdades entre los sexos disminuyen en lo que respecta al acceso y la autopercepción de eficacia entre hombres y mujeres. Además, los hombres y mujeres utilizan de forma parecida los computadores para sus trabajos universitarios. Sin embargo, el estudio establece que los hombres pasan más tiempo que las mujeres en las actividades extrauniversitarias con Internet (Imhof et al., 2007).

A pesar de las diferencias observadas entre los sexos respecto del uso y la evolución que muestran los estudios en la década de 2000, la conclusión propuesta ya por Jouët (2003) nos parece muy interesante, pues sirve para explicar la evolución de los usos en los hombres y las mujeres que acabamos de estudiar. La autora señala que la última palabra acerca de los usos diferenciados según el género no está dicha

y que hay que considerar que la construcción de género es evolutiva, las mujeres incorporan cada vez más las tecnologías informatizadas en los diferentes medios. En otras palabras, las relaciones entre las tecnologías de la comunicación y el género son evolutivas y abiertas, ya que se inscriben en la dinámica de la innovación técnica y la innovación social. Por una parte, las mujeres se inician cada vez más en las tecnologías informatizadas en los medios profesionales y, al igual que las niñas en las instituciones escolares, su habilidad y su comprensión de los principios de esta tecnología se desarrollan con el tiempo. Además, los usos evolucionan también con el tiempo y se inscriben en las interacciones sociales hombre-mujer que se desarrollan en el medio profesional y residencial, pero de vuelta, estos reaccionan también en función de las interacciones y las modifican. Finalmente, si hablamos de mujeres, no se puede hablar de una categoría homogénea y unívoca, «(...) las fracturas sociales y culturales aparecen como variables de discriminación en los usos de las TIC» (Jouët, 2003, p. 82)⁴⁰. Lo mismo podría ser dicho de los hombres.

Pensamos que un ejemplo de la evolución, de la influencia de la cultura y de las relaciones de género en la formación del uso está ejemplificado por un estudio que se refiere a las diferencias de uso entre los hombres y las mujeres en Estados Unidos y Japón (Ono y Zavodny, 2005). El estudio señala que las diferencias en las habilidades de uso entre hombres y mujeres en el medio de trabajo en los Estados Unidos no son significativas actualmente, lo que no ocurre en Japón, donde estas aún se pueden observar y que se deben al tipo de trabajo que realizan los hombres y las mujeres en Japón. Se puede decir, entonces, que las habilidades diferentes entre los hombres y las mujeres se desarrollan en un contexto social que puede cambiar en función de las culturas y a través del tiempo.

⁴⁰ Traducción libre del autor.

2.3.4. *La mediación de un colectivo y la representación de la comunidad*

La cuarta etapa de la apropiación es la mediación de un colectivo o de una comunidad. Al respecto, Proulx et al. (2007) señalan que

(...) los aprendizajes individuales son objetos de intercambio entre los miembros de un colectivo o de una comunidad de práctica organizada en torno a intereses similares o de valores o aspiraciones comunes (p. 27-28)⁴¹.

El mejor ejemplo para estos autores es el de las comunidades que se organizan en torno a los programas libres (Linux, por ejemplo). Presentado como otra etapa, pero siempre relacionado con un nivel colectivo de apropiación, Breton y Proulx (2006) van a decir que esta apropiación social supone que el usuario pueda ejercer un cierto control sobre los representantes del Estado o en el mercado de la innovación técnica, es decir, que los usuarios puedan participar en la elaboración de las políticas públicas respecto de la innovación técnica y de la delimitación de la oferta industrial de técnicas que le conciernen.

Los autores señalan además que la etapa de la representación política de los usuarios ha sido abordada por la corriente llamada sociología política de los usos, que observa esta situación desde un punto de vista macrosocial. Según Jouët (2000), estos estudios, que se desarrollaron en los años 1990, no abordan precisamente el proceso de construcción del uso, sino que se interesan en los usos ya establecidos de los usuarios considerados como ciudadanos y como clientes.

Según Vedel (1994), los primeros trabajos efectuados en el dominio de la sociología de las innovaciones tecnológicas han conducido a una nueva percepción del cambio técnico en las sociedades. Estos trabajos permitieron relativizar la idea del determinismo técnico y mostrar que los sistemas técnicos eran construcciones sociales. Para el autor esta constatación condujo a sobrestimar la autonomía del receptor, a borrar los condicionamientos sociales que marcaban estas prácticas, o más aún, a desatender las estructuraciones de la oferta. Esta evolución del pensamiento condujo a pasar desde la concepción de una tecnología

⁴¹ Traducción libre del autor.

«estructurante» a la de una tecnología «blanda»: «Es necesario considerar hoy una integración de dos perspectivas que se sucedieron: ese es el objeto de lo que llamamos sociopolítica de los usos» (p. 28)⁴².

Concretamente, Vedel (1994) señala:

Cualquiera que sea el ángulo de investigación inicialmente privilegiada, la exigencia esencial sobre la cual reposa una sociopolítica de los usos, es de no reducir la explicación de los usos de tecnologías a un principio único, sino que constantemente considerar las interrelaciones complejas entre herramienta y contexto, oferta y utilización, técnica y social (p. 32)⁴³.

En conclusión, los aspectos brevemente abordados aquí acerca de la sociopolítica de los usos ofrecen algunas pistas para comprender el proceso de apropiación desde un punto de vista macrosocial, es decir, para considerar en un proceso de investigación sobre la apropiación toda una dimensión social que sobrepasa la intimidad del espacio creado entre el usuario y el computador.

Hasta aquí hemos dado pistas teóricas para comprender el proceso de apropiación de una tecnología para adaptarlas al caso particular que nos interesa, que es la apropiación de Internet en los telecentros. Además de dichas pistas, necesitamos saber qué herramientas metodológicas pueden servir para ir al terreno de la investigación y averiguar cuál es la realidad que ahí se vive. Dichos elementos los abordamos en el capítulo siguiente.

⁴² Traducción libre del autor.

⁴³ Traducción libre del autor.

CAPÍTULO III

ETNOGRAFÍA DEL PROCESO DE APROPIACIÓN DE INTERNET EN LOS TELECENTROS

En este capítulo, explicaremos la metodología utilizada en esta investigación. En primera instancia presentamos la estrategia cualitativa en la cual esta se inserta: la etnografía. Después describimos el terreno de investigación, es decir, los diferentes telecentros que hemos visitado. Al presentar el terreno, señalaremos las reflexiones que nos condujeron a tomar ciertas decisiones a medida que avanzábamos. Vamos a justificar nuestras decisiones en cuanto a los desplazamientos y a las entrevistas (entrevistados) según las experiencias que vivimos en el lugar. Después de haber descrito nuestro terreno, presentamos las herramientas de recolección de datos que hemos utilizado en el terreno, es decir, la entrevista y la observación. Finalmente, haremos referencia al proceso de análisis de datos. En esta sección del capítulo, explicamos las categorías de análisis y de codificación de entrevistas que hemos hecho con los usuarios y los responsables de los telecentros, además de las categorías definitivas que han servido para describir los resultados que finalmente serán discutidos.

3.1. LA ETNOGRAFÍA: LA VOZ DEL USUARIO

3.1.1. *La etnografía como estrategia de investigación*

El objetivo de esta investigación es conocer la apropiación de Internet en los telecentros, es decir, las significaciones construidas de parte de los usuarios respecto de esta tecnología y su integración en la vida cotidiana. Pensamos que el modelo metodológico más apropiado para este objetivo es el de la investigación cualitativa, ya que ella permite conocer la experiencia de los otros en toda su complejidad.

Entre los diferentes modelos cualitativos, hemos elegido la estrategia de la etnografía. Una estrategia de investigación, según Denzin y Lincoln (2005), comprende un conjunto de competencias, premisas y prácticas que el investigador emplea en el momento de desplazarse desde un paradigma hacia el mundo empírico. Las estrategias de investigación ponen a los paradigmas de interpretación en movimiento y conectan al investigador con métodos específicos de recolección de datos y de análisis de material empírico. Así, a partir de la etnografía, tendremos una mirada específica acerca del ser humano y su comportamiento; vamos a prever cómo interpretar lo que encontremos en el terreno; y a utilizar métodos de recolección de datos coherentes con el enfoque que acabamos de precisar. Dicho de otra forma, si desde un punto de vista teórico, nuestra estrategia de investigación sugiere que los seres humanos tienen normalmente un comportamiento que está estrechamente ligado con su contexto de vida inmediato, la sola manera o la mejor forma de conocerlo (revelarlo) es, simplemente, interactuando con ellos en el contexto de vida donde el fenómeno tiene lugar, en nuestro caso, en los telecentros comunitarios visitados por los usuarios.

De esta forma, vamos a profundizar y justificar la elección de la etnográfica, abordando los diferentes puntos de vista según los cuales es percibido este campo. Examinaremos las bases epistemológicas y veremos hasta qué punto es difícil encontrar una definición que sea consensuada entre los investigadores. Sin embargo, nosotros identificaremos las características principales del método etnográfico propuesto por diferentes investigadores que trabajan en el tema. Enseguida, presentaremos una mirada contemporánea que muestra algunos de los últimos aspectos de la evolución de este método, para lo cual vamos a reflexionar principalmente en torno a la importancia de la delimitación del campo de estudio, el *fieldwork*. Finalmente, haremos una breve recapitulación de las nociones de la etnográfica expuestas para vincularlas con nuestra investigación respecto de la apropiación de Internet en los telecentros.

3.1.2. *Hacia una definición (descripción) de etnografía*

En primera instancia debemos señalar que, aunque no es posible constatar contradicciones flagrantes, podemos decir que la forma de presentar la etnografía varía según el ángulo desde el cual la presenten los investigadores. Pensamos que lejos de cuestionar nuestra elección metodológica, esta diversidad la enriquece —y no podría ser de otra forma—, ya que este método ha evolucionado durante más de un siglo y ha sido utilizado en diversas disciplinas. Ha recibido, además y al mismo tiempo, el aporte de diferentes corrientes de pensamiento que se desarrollaron durante el siglo XX en las ciencias sociales.

Como recuento histórico, podemos señalar en primera instancia que, según Atkinson y Hammersley (1994), hay que considerar dos fases clave de la etnografía por comprender su desarrollo en el siglo XX: el trabajo de los fundadores de la antropología moderna y el de la Escuela de Chicago. Entre los primeros los autores citan a Boas, Malinowsky y Redcliffe-Brown, quienes según Atkinson y Hammersley tuvieron como primera motivación el rechazo de la especulación a favor de la investigación empírica. David y Sutton (2004), por su parte, agregan que Malinowsky estableció la tradición etnográfica moderna al principio del siglo XX, sugiriendo que vivir en una cultura era la sola forma de comprenderla.

Más tarde, la sociología propuso un método similar en los años 20. Así, la Escuela de Chicago popularizó métodos de investigación en la vida urbana que consistían en compartir tiempo con personas mientras se documentaba esta experiencia: su vida, sus rutinas, sus experiencias. En el centro de la filosofía de la Escuela de Chicago estaba la idea de comprender los problemas sociales urbanos a partir del punto de vista de las poblaciones locales. Esta escuela fue influenciada justamente por las ideas de Boas y el «pragmatismo» representado por G.H. Mead y John Dewey. «La Escuela de Chicago ponía el acento en la importancia de lo concreto, en las observaciones detalladas del comportamiento social» (Machin, 2002, p. 53)⁴⁴.

Ahora bien, según Hammersley y Atkinson (1995), en el centro de la etnografía existe un conflicto entre la investigación cualitativa y la investigación cuantitativa para proceder como una ciencia social.

⁴⁴ Traducción libre del autor.

Este conflicto ha sido visto frecuentemente como un enfrentamiento entre dos posiciones filosóficas diferentes: el positivismo y el naturalismo. El primero promueve los métodos cuantitativos y el segundo la etnografía como el principal —en realidad el único— método legítimo de investigación social. Brevemente, estos autores señalan que para el positivismo, la base es la concepción de un método científico, modelado por las ciencias naturales y en particular por la física. El método aquí se concentra sobre la puesta a prueba de teorías. Concretamente, argumentan los positivistas, es a través del control de variables físicas o estadísticas y su rigurosa medición que la ciencia es capaz de producir un conjunto de conocimientos en donde la validez de estos es concluyente y puede reemplazar los mitos y los dogmas del sentido común.

Hammersley y Atkinson (1995) subrayan que en reacción, la etnografía ha desarrollado un punto de vista alternativo en cuanto a la naturaleza misma de la investigación social, llamada frecuentemente «naturalismo». Los naturalistas proponen que, si es posible, el mundo social debe ser estudiado en su estado natural, sin la intervención del investigador. Así, un marco natural que evita las experimentaciones y las entrevistas formales debería ser la primera fuente de datos. Hammersley y Atkinson (1995) señalan al respecto:

El primer objetivo debería ser describir lo que pasa en el lugar, cómo las personas involucradas ven sus propias acciones y las de otros, y el contexto en el cual la acción toma lugar (p. 6)⁴⁵.

Para los naturalistas, el comportamiento humano no puede comprenderse como algo causal, en el sentido mecánico. Así, la posibilidad de descubrir las leyes del comportamiento humano no es algo considerable por los naturalistas. Para ellos, el comportamiento es continuamente construido y reconstruido a partir de interpretaciones de las situaciones donde la persona se encuentra. La significación es muy importante para este pensamiento: «con el objetivo de entender el comportamiento de las personas debemos usar un enfoque que nos dé acceso al significado que guía este comportamiento» (p. 8), señalan Hammersley y Atkinson (1995)⁴⁶.

⁴⁵ Traducción libre del autor.

⁴⁶ Traducción libre del autor.

En un libro de 1995, Atkinson y Hammersley presentan de manera esquemática y «en términos prácticos», las características principales de la etnografía que según ellos es una forma de investigación social. En este caso, se hace referencia a la investigación en sí, una vez que hemos aceptado, por ejemplo, que la mejor forma de abordar un fenómeno social es desplazándose hacia el terreno. En un sentido más amplio, para Hammersley y Atkinson (1995) la etnografía, en su forma más característica, es un método que incluye la observación participante en la vida cotidiana de las personas durante un amplio periodo de tiempo, observando lo que pasa, escuchando lo que se dice, haciendo preguntas y recolectando toda información susceptible de clarificar la situación que estamos estudiando. Es interesante constatar que para estos autores la etnografía, de hecho, no había sido nunca tan popular en las ciencias sociales, así como tampoco había sido jamás objeto de críticas y de revisiones como lo es hoy. A pesar de esta reserva, si hablamos de etnografía, hacemos referencia a ciertas características específicas, digamos, permanentes.

El hecho de observar y de escuchar cómo las personas se comportan en su vida cotidiana supone, según Machin (2002), considerar la cultura en la cual viven las personas. La forma en la que las personas hablan está fuertemente influenciada por las representaciones que están disponibles para ellos en su cultura. Para este autor la etnografía quiere permitir el acceso al investigador, a la manera en la que la vida de las personas se transforma en significativa para ellos. Las personas estudiadas son las primeras consideradas para explicar a los investigadores su propio lugar en el mundo. Machin (2002) lo explica de la siguiente manera:

La parte más importante de hacer etnografía es que el etnógrafo tiene que tomar el punto de vista del comportamiento de la gente como algo que está ampliamente determinado por la cultura en la que la gente vive, a través de la cual estos adquieren un repertorio de herramientas para darle sentido al mundo y a ellos mismos (p. 2)⁴⁷.

⁴⁷ Traducción libre del autor.

Antes de finalizar esta breve reflexión respecto de la etnografía, creemos interesante también llamar la atención brevemente sobre la discusión de las herramientas de recolección de datos propuestas por la etnografía. Si bien hemos visto que en su origen la etnografía proponía la participación del investigador en el terreno durante largos periodos, realizando observación participante, la utilización de otras técnicas además de esta han sido consideradas a partir de la influencia que ha recibido este método por parte de otras disciplinas además de la antropología. Lo que queda fuera de toda duda es la importancia del terreno mismo, donde las cosas ocurren. Así, Atkinson et al. (2001) precisan:

(...) cualquiera sea el rango de las técnicas de recolección de datos, creemos que la investigación etnográfica permanece fuertemente enraizada en la exploración de primera mano en el contexto de investigación, el *fieldwork* (p. 5)⁴⁸.

Más directamente, David y Sutton (2004) notan que la recolección de datos en etnografía no se realiza siempre a partir de la observación (participante o no), sino que puede suponer también las entrevistas y la utilización de documentos como fuentes. Finalmente, quisiéramos citar a Goldbart y Hustler (2005), quienes señalan:

Para ciertos investigadores puede ser solamente una etnografía real si la investigación es observación participante en la vida cotidiana de cualquiera sociedad o grupo que esté en estudio. Se encontrará, sin embargo, el término etnografía vinculado con una amplia gama de estudios, donde no todos ellos realizan una extensa o incluso ningún tipo de observación participante en el sentido estricto del término (p. 16)⁴⁹.

En suma, para Atkinson y Hammersley (1995), la etnografía se identifica en general por las siguientes características:

- Un fuerte énfasis en la exploración de la naturaleza de un fenómeno social en particular, más que sobre la proposición de probar hipótesis acerca de dicho fenómeno.
- Una tendencia a trabajar primero con datos no estructurados, es decir, datos que no están vinculados en el momento de la recolección a un conjunto cerrado de categorías de análisis.

⁴⁸ Traducción libre del autor.

⁴⁹ Traducción libre del autor.

- La búsqueda de un pequeño número de casos, incluso a veces solamente un caso en detalle.
- Un análisis de datos que supone interpretaciones explícitas de la significación y de las funciones de las acciones humanas. El producto de este análisis toma su forma, principalmente, de una descripción y de explicaciones verbales donde la cuantificación y el análisis estadístico juegan un rol subordinado.

Un estudio etnográfico sobre Internet

Pensamos que es interesante citar aquí un estudio etnográfico sobre la utilización no profesional de Internet en el hogar realizado por Bakardjieva (2005) en Canadá. La investigadora ha querido comprender las prácticas tecnológicas según el punto de vista de los usuarios de la tecnología. Se trata de un estudio concentrado en las narrativas de los usuarios y que examina la irrupción (rol) de Internet en sus espacios personales. Así, la autora afirma que los investigadores que fueron los pioneros en la investigación etnográfica de auditores de los medios han estado interesados no necesariamente en el comportamiento observable, sino más bien en las estructuras de significación producidas por ellos.

Al mismo tiempo, estos intelectuales encontraban importante el hecho de examinar el contexto de recepción de los medios. Las características de la *ethnographie audience* de Moores (1993; 1996) y Morley (1992) se parecen, afirma Bakardjieva (2005): estos autores ponen el acento en la importancia del contexto natural, el holismo y el punto de vista de las personas estudiadas, como si estas fueran la única forma en la que los proyectos de investigación etnográfica de las audiencias pudieran ser enmarcados.

Bakardjieva reconoce, sin embargo, que el trabajo etnográfico acerca de los auditores no responde necesariamente a lo que se conoce de forma tradicional como enfoque etnográfico, lo que ha sido criticado por algunos investigadores clásicos. De hecho, afirma la investigadora, ciertos estudios citados como representativos de la tradición etnográfica en el dominio de los medios se apoyan en periodos de contacto breves entre investigadores y sujetos, con la realización de entrevistas semiestructuradas, en profundidad e incluso con cuestionarios. En este sentido, Bakardjieva explica respecto de su propia investigación:

Identificando mi opción metodológica con aquella de la etnografía de audiencias y empleando entrevistas más bien breves y otras técnicas, me doy cuenta de que «mi etnografía» se aleja del concepto clásico de la antropología. Sin embargo, creo que la etnografía permanece como el marco conceptual más cercano frente al cual mi metodología puede ser definida y comprendida (...). Fui obligada, primero, a estudiar las prácticas de la manera en que ocurren naturalmente; segundo, interactuando con los informantes en su ambiente natural; tercero, escuchando su comprensión del mundo y, finalmente, manteniendo un diálogo abierto con ellos (p. 79).

En nuestro caso, nos parece pertinente considerar esta forma de etnografía que nosotros estimamos coherente con la evolución de la disciplina. Esta confirma, además, la pertinencia de nuestra elección metodológica en el dominio de los usos de las tecnologías y nos interpela acerca de la flexibilidad de la estrategia frente a nuevos temas de investigación.

3.1.3. *La evolución de la etnografía: una nueva mirada sobre el fieldwork*

Para terminar nuestra reflexión en torno a la etnografía vamos a abordar brevemente el tema del terreno de investigación a partir de reflexiones propuestas por ciertos autores. De hecho, algunos investigadores proponen que el terreno de investigación mismo, elemento clave en una investigación etnográfica, se transforma cada vez más en algo difícil de delimitar para abordar ciertos temas, invitando a los representantes de esta metodología a una reflexión permanente.

En la evolución vivida por la etnografía podemos constatar una reflexión muy interesante respecto del terreno de investigación. Actualmente, y según diferentes puntos de vista, este es observado de manera diferente dados los nuevos temas (sujetos) de investigación, ya que cuestionan la manera de aproximarse al *fieldwork* y a la definición misma del sitio donde se realiza la investigación.

En su obra, *Virtual Ethnography*, Hine (2000) explica la complejidad de estudiar un fenómeno como Internet y su uso. Esta autora hace

referencia a la etnografía móvil y multisituada propuesta por Marcus (1995), señalando que esta entrega algunos útiles para explorar objetos etnográficos que atraviesan espacios geográficos, así como la definición de lo que es un informador. Estos desarrollos abren un espacio para pensar la etnografía como una manera de conocer basada en la experiencia y que no intenta siempre producir un estudio holístico de una cultura bien delimitada.

Concretamente, afirma Hine (2000), de las descripciones holísticas hemos pasado a estudios que se refieren a temas particulares de interés más centrados y limitados. Así, en lugar de estudiar un estilo de vida en su conjunto, los etnógrafos en sociología y en estudios culturales han estado más interesados en una parte de la vida, o bien, en un rol en particular de los individuos: las personas como pacientes, como estudiantes, públicos o profesionales.

El énfasis tradicional de la etnografía en el terreno, que establece un vínculo con los límites físicos, según Hine (2000) ha tenido implicaciones importantes para la constitución de los objetos etnográficos. «Los objetos producidos y estudiados a través de la etnográfica, sus comunidades y sociedades, han sido ampliamente entendidos en términos espaciales» (p. 58)⁵⁰. Así, la tendencia a considerar el terreno como un lugar donde vamos y nos quedamos refuerza la idea de la cultura como algo que existe en ese lugar y que es delimitado por un espacio físico.

Volviendo a la idea de la etnografía multisituada, Hine (2000) cita a Marcus (1995) que sugiere que la etnografía podría (debería) ser adaptada para examinar la circulación de los significados de la cultura, objetos e identidades en un tiempo-espacio difuso. Marcus, que propuso este concepto de *multi-sited ethnography*, propone una gama de estrategias que permita a los investigadores construir un terreno con la ausencia de sitios bien limitados, lo que incluye seguir a las personas, las cosas, las metáforas, los recintos, las biografías y los conflictos. «Esta heterogeneidad sugiere que la organización de los conceptos no será fácil y que los etnógrafos que sigan los consejos de

⁵⁰ Traducción libre del autor.

Marcus tendrán que abrazar la inseguridad de no saber nunca cuando uno está realmente en el *field*» (Hine, 2000, p.60)⁵¹.

De otra forma Marcus (2002) señala que bajo la presión de teorías sociales y culturales que evolucionan por una parte, y de las condiciones cambiantes del mundo y de los objetos de estudio que se ofrecen a la etnografía por otra, la crítica se concentra actualmente en el modelo tradicional y altamente simbólico del trabajo de terreno. De manera más concreta, para este investigador, los objetos de la etnografía deben ahora ser concebidos en espacios discontinuos y más fragmentados.

Así como Bakardjieva (2005) subraya las diferentes formas de etnografía que no siempre corresponden al esquema clásico y Hine (2000) subraya las nuevas miradas acerca del *fieldwork*, creemos que ciertos puntos de vista propuestos por estos autores son pertinentes respecto de nuestro tema de investigación y de nuestro propio terreno. Algunos elementos presentados por ellos van a servir para comprender de mejor manera ciertos eventos que no estaban previstos en nuestra investigación y en la planificación del terreno, sino que han sido percibidos solo a la hora de interactuar con las personas en el terreno.

Hasta aquí hemos presentado los aspectos principales de nuestra estrategia de investigación que usamos para realizar la investigación, es decir, la etnografía. En lo que sigue haremos una recapitulación breve acerca de los diferentes temas abordados anteriormente, vinculándolos con la investigación, esto es, la apropiación de Internet en los telecentros.

3.1.4. *Etnografía y telecentros*

La etnografía puede ser comprendida como una estrategia de investigación vinculada con un paradigma cualitativo en el sentido de que nos da un marco de ideas y de acciones para (antes de) desplazarnos al terreno. Esta estrategia propone herramientas para realizar la recolección de datos así como también la observación participante y la entrevista.

Desde sus comienzos, la etnografía ha evolucionado considerablemente gracias a la influencia de otras disciplinas. Pero el hecho de

⁵¹ Traducción libre del autor.

intercambiar en el *natural setting* con personas que estamos interesados en estudiar permanece como uno de los rasgos principales: este hecho constituye la mejor manera de abordar el fenómeno social. Las personas interpretan las situaciones que las rodean y le otorgan un significado el cual, al mismo tiempo, es alimentado (determinado) por la cultura donde la persona vive, o bien, por elementos de otras culturas que alimentan la suya.

Para nuestra investigación hemos propuesto una estrategia etnográfica. Dado que queremos conocer la apropiación que hacen los usuarios de Internet en los telecentros instalados por el gobierno y ciertas ONG, esta estrategia parece la más adecuada. Como lo hemos visto en el marco teórico, la apropiación de una tecnología está ligada fuertemente a la significación (o sentido) que la persona otorga a su uso. La etnografía nos propone entonces observar esta construcción de sentido en un medio «natural», o sea, donde las personas utilizan los computadores conectados a Internet: los telecentros.

Entre todas las disciplinas que han utilizado la etnografía como estrategia de investigación cualitativa encontramos los estudios respecto de los medios de comunicación. Los investigadores que han utilizado este paradigma metodológico, según Bakardjieva (2005), estaban interesados en conocer las estructuras significativas producidas por las personas que utilizaban los medios y no necesariamente por su comportamiento observable.

Los estudios de los medios y su público dan cuenta de la complejidad de los nuevos temas donde las fronteras del terreno no son necesariamente claras. Ciertos temas, como el de Internet en el mundo contemporáneo, no se prestan para un terreno de investigación específico con fronteras estrictamente estables. Al contrario, el terreno donde se realiza la apropiación parece siempre más amplio, física y metafóricamente hablando. Nosotros aceptamos que nuestro terreno se aleja, muy probablemente, de las fronteras físicas que habíamos previsto. La persona no está confinada al interior del telecentro ni en la interacción hombre-máquina.

Y si las fronteras del *fieldwork* pueden ser repensadas, el rol de la cultura en la que se realiza la investigación también. Así, nosotros aceptamos la idea de que las personas dan un sentido a la tecnología

y a la utilización de Internet a partir de su propia cultura, que les entrega herramientas de interpretación. Sin embargo, pensamos que las significaciones creadas por las personas no son solamente determinadas por una cultura clara, sino que por un conjunto de elementos culturales que dan cuenta de una cultura urbana y, al mismo tiempo rural, por ejemplo, de una cultura nacional y de una cultura regional, etc. Este debate se ve animado a la luz de los estudios en torno a Internet, pero también debido a fenómenos como la mundialización, donde las fronteras no son tan claras como antes o como aquel de las culturas híbridas⁵². En este último caso podemos preguntarnos: ¿cómo un comportamiento podría estar determinado por la cultura de una persona, si esta cultura no es solo una?

Finalmente, respecto de las herramientas de recolección de datos propuestos por la etnografía, hemos visto que la observación participante era la forma privilegiada, sobre todo si miramos el punto de vista de la etnografía clásica, como indica Bakardjieva (2005). Pero esta opción es relativizada por ciertos investigadores que privilegian antes que todo el hecho de estar en el terreno y proceder a la exploración sin intermediarios, independientemente de cuál sea la técnica utilizada.

Nosotros hemos preferido la entrevista con preguntas abiertas. Pensamos que la narración de experiencias respecto del uso de Internet en el ambiente cotidiano de las personas estudiadas va a servirnos para profundizar en el proceso mismo de apropiación de Internet. Hemos realizado también observación, pero esta herramienta nos ha servido principalmente como un elemento que da pie a nuestras preguntas y para realizar la descripción física de los sitios visitados y no necesariamente de comportamientos (usos). En las líneas que siguen describiremos el terreno de investigación y el proceso de reclutamiento de personas. Esta descripción se inscribe en la tradición etnográfica y sirve para comunicar el contexto en el cual habitan los usuarios de Internet, así como nuestra experiencia como investigadores en el terreno.

⁵² Aquí hacemos referencia a García-Canclini (1989).

3.2. VISITA A UN TERRENO DESCONOCIDO

Nuestro terreno de investigación se realizó en distintos momentos entre los años 2005 y 2009. En una primera instancia visitamos el telecentro de Lo Hermida (Corporación El Encuentro); en Talca y Linares (Corporación Maule Activa) y Gorbea (Instituto de Informática Educativa de la Universidad La Frontera). Estas visitas tenían como objetivo explorar el terreno definitivo, considerar las posibles dificultades, descubrir las condiciones que permiten el acceso a las personas que serían el objeto de estudio, es decir, los usuarios de los telecentros, así como los responsables de los mismos. A partir de estas experiencias nos pudimos dar cuenta de que los responsables de los organismos que administran los telecentros estaban siempre disponibles para facilitar el acceso y hablar con los responsables de los centros mismos a propósito de nuestra investigación. Realizamos algunas entrevistas exploratorias con los usuarios, lo que nos permitió evaluar su interés por hablar de sus experiencias con la tecnología. Estas entrevistas iniciales a los usuarios fueron muy útiles para modificar la primera versión de la malla de entrevista.

Cuando decidimos hacer el terreno definitivo (o principal) establecimos en Santiago nuestro centro de operaciones. En ese lugar contactamos por correo electrónico y por teléfono a los responsables de las redes y de los telecentros que iban a permitirnos visitar los centros. En Santiago recogimos la información de parte del gobierno, del PNUD e hicimos las entrevistas con la responsable del gobierno para la coordinación de los telecentros, la responsable de la red Redes, el responsable de la red Biblioredes y el responsable de la Corporación El Encuentro. Después de una mirada general de los telecentros en Chile, estábamos interesados en visitar los telecentros en diferentes ciudades del país, administrados por organizaciones de distinto tipo y financiados también por ONG y por el gobierno. El estudio se desarrolló en cinco telecentros ubicados en cuatro ciudades o pueblos de Chile: Villarrica, telecentro de la red Redes y telecentro de la red Biblioredes; San Rosendo, telecentro de la red Redes; Talca, telecentro de la red Maule Activa y en Santiago en el barrio Lo Hermida, telecentro de la red Fundación El Encuentro.

Si bien hemos visitado y conversado con usuarios y responsables en todos los sitios señalados anteriormente, para los efectos de este texto describiremos nuestra experiencia solo en uno de los lugares visitados, ya que creemos que describir todas las experiencias puede resultar demasiado extenso para una obra de este tipo. Cabe señalar, no obstante, que aquí estamos hablando solo de una descripción, pero cuando nos reframamos al análisis de la investigación completa, consideraremos toda nuestra experiencia vivida en nuestro terreno de investigación, es decir, en todos los telecentros visitados. Así, y a medida que describamos la experiencia de este terreno, vamos a explicar y justificar las decisiones que nos llevaron a ese lugar y que nos señaló el momento en que podíamos retirarnos. Vamos a explicar también los cambios que hemos vivido en el terreno respecto de lo que nosotros habíamos anticipado hacer antes de partir. Hay que agregar, además, que en el informe de las experiencias del telecentro, vamos a abordar lo que nosotros consideramos son los hechos más relevantes, que van a ayudar a comprender y a contextualizar nuestra investigación. Estos elementos van a contribuir igualmente a comprender la discusión de los resultados.

A continuación vamos a presentar nuestra experiencia en el telecentro de San Rosendo. Cabe destacar que habíamos propuesto a la responsable de la red Redes visitar un telecentro en Villarrica, que ya conocíamos y que estaba administrado por una organización mapuche, sin embargo, la responsable nos ha dicho que ella prefería que visitáramos otro, pues en este telecentro no había una actividad muy intensa. De todas maneras lo visitamos, al encontrarnos en esa ciudad, y si bien efectivamente no había mucha actividad como para hablar con los usuarios, tuvimos una rica experiencia y pudimos observar, según la responsable, cuáles podrían ser las causas de esta falta de actividad. La responsable de la red nos propuso ir a San Rosendo, un poco más al norte de Villarrica, a un telecentro administrado por jóvenes.

3.2.1. *El Karro: telecentro de San Rosendo*

Después de visitar Villarrica, partimos en primer lugar a Los Ángeles, una ciudad situada a tres horas de carretera al norte. Dado que no hay hostales en San Rosendo, hacíamos el viaje entre Los Ángeles y

Laja todos los días, lo que tomaba una hora de bus. Laja es una ciudad vecina a San Rosendo y están separados por un río, siendo la primera más grande que el segundo, el cual además de servicios administrativos, tiene una industria de producción de celulosa. Desde Laja debíamos tomar otro transporte público (un colectivo) que nos llevaba a San Rosendo. Visitamos varios días en una misma semana este pueblo, de un poco más de 4 mil habitantes.

El telecentro de San Rosendo está en la entrada del pueblo, instalado al interior de un antiguo carro de tren que fue renovado para acoger a una asociación de jóvenes que lo utilizaba principalmente como centro de encuentros. Más tarde agregaron los computadores. Cuando llegamos la primera vez al medio día el telecentro estaba cerrado y había un letrero que decía que no había conexión a Internet. Después supimos que el telecentro abría sus puertas a partir de las 14.00 horas. Nos pusimos en contacto con uno de los dirigentes del centro cultural que administra el telecentro, Cristián, quien nos indicó asistir al centro después de las 14:00 horas. Una vez en El Karro (nombre de la organización), fuimos acogidos por la responsable, *tía Érika*, quien nos contó brevemente la historia de la asociación de jóvenes y nos pidió esperar a Cristián para hablar con él. Se trataba de una señora un poco tímida, que al parecer no hablaba mucho.

Tía Erika nos presentó a dos jóvenes que trabajaban como auxiliares en el telecentro, en el marco de una práctica escolar. Mientras esperábamos a Cristián, le contamos a una de las jóvenes nuestro propósito de investigación y nuestra experiencia en Villarrica, en Biblioredes y de las entrevistas efectuadas en la biblioteca de esa ciudad. Una de las jóvenes nos propuso visitar la biblioteca municipal a algunas cuadras de El Karro, ya que ofrecía acceso a Internet y formaba parte de la red de Biblioredes. La biblioteca era muy pequeña, había solo dos computadores y solo uno de ellos tenía conexión a Internet. Dado entonces que nuestra investigación estaba enfocada en los telecentros y que ya habíamos tenido una experiencia en una biblioteca que formaba parte de Biblioredes, decidimos no incluir este lugar en nuestra muestra.

Cristián es una persona muy activa en El Karro y a medida que hablábamos con él, lo vimos interactuar intensamente con otros miembros del grupo, con lo cual confirmamos que se trata del líder más

importante del grupo. Hablando con él nos pudimos dar cuenta de que no se trata de un usuario típico, por lo cual pudimos asumir que la entrevista no se limitaría a su experiencia como usuario de Internet. Nos habló también de la historia de la asociación de jóvenes, del proceso de instalación de El Karro, del telecentro, del pueblo mismo. De esta forma, nos contestó muchas preguntas que habríamos hecho al responsable del centro. Nos explicó que el carro de tren donde estábamos era un vagón que estaba en un depósito de trenes del pueblo y era parte de unos 40 vagones que habían llegado de Bélgica en 1924. Nos señaló que el vagón presidencial era de este estilo.

Desde el comienzo nuestra experiencia en este telecentro constituyó para nosotros un desafío de adaptación respecto de nuestras expectativas y en cuanto a las herramientas de recolección de datos. La separación en nuestra malla de entrevista que habíamos concebido entre usuario y responsable era artificial en este caso y debimos intercalar preguntas a medida que avanzábamos en la entrevista. Una vez que la terminamos, Cristián nos dijo que podíamos hablar con otras dos personas que estaban en el centro en ese momento: Jimena y Mauricio, quienes aceptaron rápidamente, por lo que realizamos las entrevistas ese primer día también con ellos.

Al día siguiente de nuestro primer contacto con las personas de El Karro, quisimos entrevistar a tía Erika, la responsable «oficial». Al comienzo, tía Erika no quiso que utilizáramos grabadora. No insistimos y tratamos de tomar solo notas. A medida que la entrevista avanzaba la toma de apuntes resultaba cada vez más difícil, dado que ella hablaba muy rápido y decía muchas cosas que encontrábamos interesantes. Le preguntamos si podíamos utilizar la grabadora, pero ella no respondió ni sí ni no. En ese momento pusimos la grabadora sobre la mesa y comenzamos a grabar sin que ella hiciera ningún comentario adicional. Estábamos sentados en el mesón a la entrada del telecentro y cada vez que alguien entraba, debíamos interrumpir la conversación.

Tía Erika trabaja como empleada del telecentro todos los días entre las 14.30 y las 19.00 horas. Es madre de una de las jóvenes que viene al telecentro. Existe, entonces, una relación de respeto de parte de los jóvenes hacia esta persona. Ella se dirige hacia los visitantes con una cierta autoridad. De todas maneras, la relación es especial. Tía Erika

aprendió a utilizar el computador en el telecentro y fueron los jóvenes que administran el centro quienes le enseñaron. Ella nos cuenta que su proceso de aprendizaje fue muy difícil, sobre todo porque notaba la falta de paciencia por parte de los jóvenes. «Salvo de parte de Jaime, para mí, es el mejor profesor, el que tiene más paciencia». Es interesante señalar que Jaime es el más joven de los participantes en el telecentro: acaba de cumplir 17 años y está terminado la educación media. Más tarde en la semana tuvimos una entrevista también con él.

Nos dimos cuenta de que tía Érika podía ser considerada como usuaria, dado que el lugar donde ella usaba Internet para cosas personales era el telecentro. Aunque oficialmente es la responsable, no habíamos pensado en encontrar un encargado que hubiera aprendido en el telecentro gracias a la ayuda de otros usuarios. Es cierto que en este telecentro, como nos había dicho Cristián, los jóvenes (usuarios) que participan en la asociación eran los beneficiarios principales del proyecto, ellos entregaban al mismo tiempo un servicio a la comunidad. Esta comunidad estaba compuesta principalmente por estudiantes de primaria y secundaria y por personas que venían, de manera esporádica, a hacer trámites en Internet. El público mayoritario estaba compuesto por los jóvenes que participaban en la asociación. Para el análisis de datos, en todo caso, consideramos a tía Érika como la responsable del centro. La situación de tía Érika es bastante interesante para el análisis de datos y sirve para ilustrar una dinámica comunitaria. Ella nos explica, por ejemplo, que ciertas madres jóvenes llegan con sus niños a buscar alguna información en Internet para hacer una tarea y que le piden que les busque las cosas y que les imprima. Entonces ella les dice que tienen que venir a formarse para aprender ellas mismas a usar Internet y se pone como ejemplo: «Si yo pude aprender que soy más vieja que ustedes, ¿por qué no pueden aprender ustedes?».

A medida que la semana avanzaba y después de haber tenido entrevistas con varios jóvenes usuarios y tía Érika, teníamos un retrato bastante sólido de las actividades y de la realidad del telecentro de San Rosendo. Nos faltaba entrevistar solo a Viviana, una joven que era también dirigente de la asociación de jóvenes y que trabajaba como nutricionista en el centro de salud del pueblo. Además de hacerle preguntas como usuaria tuvimos la idea de interrogarla también respecto

del pueblo mismo y de los miembros de la asociación. Nuestro objetivo era resolver algunas dudas que habíamos acumulado durante la semana. En este sentido, no nos equivocamos: Viviana tenía una percepción muy precisa del pueblo, conocía a muchas personas fuera de la asociación por su trabajo y nos ayudó a comprender cómo el telecentro era percibido por el resto de la población del pueblo.

Nuestra experiencia en San Rosendo nos hizo reflexionar mucho respecto de nuestra herramienta de recolección de datos, la entrevista. Además de constatar con tía Erika esta realidad en que los usuarios eran también responsables y viceversa, verificamos la importancia de estar en el terreno para comprender la dinámica del telecentro y, en consecuencia, la dinámica de la apropiación. En relación con la entrevista misma, nos pareció necesario modificar el comienzo para hablar primero de la asociación de jóvenes y conversar más tarde acerca de los usos y experiencias con Internet. Pudimos darnos cuenta aquí, como en ninguna otra parte, que la dimensión del contexto donde Internet es utilizado es altamente importante de considerar. Por otra parte, con nuestra experiencia anterior en Villarrica y después en San Rosendo, pudimos verificar la importancia de los responsables: a partir de sus respuestas podemos ver una visión general de todo lo que pasa al interior del telecentro, ya que se trata de observadores de primera línea. En varias oportunidades en las entrevistas con los usuarios, pudimos confirmar o ilustrar lo que nos había dicho el responsable del centro.

En la época en que fuimos a San Rosendo, los jóvenes de la asociación estaban construyendo al lado del vagón una sala donde iban a instalar la radio comunitaria, situada antes al interior de El Karro. Cuando hacíamos las entrevistas, estábamos siempre instalados en la parte donde se encuentra la radio al interior del vagón. Muchas veces las conversaciones eran interrumpidas por alguien que buscaba una herramienta para trabajar en la construcción o que hacía preguntas a las personas con las que hablábamos, sobre todo cuando estábamos con Jaime o Cristián. Esta nueva sala estaba dividida en dos partes, una más pequeña para instalar la radio y los equipos técnicos y otra que serviría como lugar de reencuentro. La sala, construida en albañilería, había sido completamente concebida y diseñada por los jóvenes, aunque con ayuda de arquitectos, mientras que la mano de obra había

sido asumida completamente por ellos. El financiamiento había sido obtenido a partir de un concurso organizado por un organismo público en el que participaron.

3.2.2. *Las herramientas de documentación*

3.2.2.1. *Conversaciones con el usuario*

Para conocer la apropiación de Internet desde un punto de vista de los usuarios, nos pareció que la entrevista y la observación eran las herramientas de recolección de datos más adecuadas. En primer lugar definiremos la entrevista.

Según Punch (2005), la entrevista es una de las herramientas de recolección de datos más importantes en investigación cualitativa. Se trata de una muy buena forma de tener acceso a las percepciones, significaciones, definiciones de las situaciones y construcción de la realidad que pueden hacer las personas de su vida y sus actividades. Es, además, una de las formas más poderosas para entender a los otros. Definida a menudo como una conversación, sobre todo si se trata de la entrevista en profundidad (Marshall y Rossman, 1989), toda entrevista supone evidentemente un diálogo y este, según Bakardjieva (2005), representa un encuentro humano interactivo en el cual hay un intercambio verbal de significaciones en el mismo contexto.

Existen diferentes tipos de entrevistas. Según Punch (2005), las dimensiones que varían más en los diferentes tipos de entrevistas son el grado de estructura, su nivel de profundidad y su grado de estandarización para diferentes entrevistados en situaciones distintas. El mismo autor habla de un *continuum* donde, en el extremo derecho encontramos las entrevistas estructuradas estandarizadas: aquí las preguntas están planificadas y estandarizadas de antemano, se utilizan categorías precodificadas para las respuestas y la entrevista en sí no trata de llegar a un grado importante de profundidad. En el lado izquierdo, por el contrario, están las entrevistas no estructuradas y abiertas, donde las preguntas no están planificadas de antemano ni estandarizadas; sin embargo, hay preguntas de orden general para comenzar la entrevista y para que esta se siga desarrollando. Algunas preguntas específicas van a emerger a medida que la entrevista se realiza, y la formulación

de estas preguntas dependen de la dirección que toma la entrevista. En este caso, no hay categorías preestablecidas para situar las respuestas.

Para esta investigación, nuestra técnica de entrevista está situada en el medio del *continuum* al cual se refiere Punch (2005). Hemos propuesto preguntas que abordan varios aspectos considerados importantes para comprender la apropiación de Internet. Por otra parte, hemos hecho las mismas preguntas a todos los participantes de nuestra muestra, aunque algunas diferentes hayan emergido según las respuestas de los entrevistados y según lo que nosotros hemos observado en el terreno antes de realizar las entrevistas. Así, obligatoriamente, las preguntas han variado un poco de una persona a otra, lo mismo que el orden de estas cada vez que así lo exigía la situación.

Hemos entrevistado a los visitantes de los telecentros, quienes son el foco de este estudio. Realizamos también entrevistas con los responsables de los telecentros, ya que ellos ocupan un lugar privilegiado en el proceso de apropiación de los usuarios. Pensábamos que podían darnos información preciosa para comprender la dinámica cotidiana de la comunidad en general y del centro en particular. Por otra parte, hemos entrevistado además a los responsables de las redes de telecentros. Recordemos que cada telecentro pertenece a una red y que esta es la que lo administra, o bien, lo ha creado. Hablar con estos responsables nos ha ayudado a conocer el origen del proceso de instalación de los telecentros y los criterios que han orientado esta instalación. Finalmente hemos entrevistado igualmente a la responsable del gobierno para la coordinación nacional de los telecentros, actividad que se realiza conjuntamente con los centros que pertenecen al sector público, ONG y centros privados.

Entre los contenidos principales que hemos explorado a partir de las entrevistas con los visitantes, podemos señalar lo siguiente:

- actividades principales en la vida de los entrevistados.
- lugar de Internet entre los diferentes medios de comunicación (diarios, radio, televisión, teléfono fijo, teléfono móvil, etc.).
- primeras experiencias con el computador y en particular con Internet.
- las motivaciones para realizar una formación en los telecentros (proceso de aprendizaje).

- las razones para visitar el telecentro por primera vez; las razones para continuar las visitas.
- ejemplos concretos de utilización de Internet en su vida.
- la utilización de Internet en la familia.
- evaluación de fuentes encontradas en Internet.
- la interpretación de los usuarios del uso de Internet.
- tipo de relación establecida con los responsables de los telecentros.
- descripción de diferentes situaciones personales en las que Internet está presente.
- descripción de diferentes situaciones comunitarias en las que Internet ha jugado un rol.
- principales dificultades vividas respecto del uso de los computadores.
- aspectos de los telecentros que deben ser mejorados.

En relación con las entrevistas a los responsables de los telecentros, hemos abordado los contenidos siguientes:

- las características principales de la comunidad donde se encuentra el telecentro.
- las características principales de los usuarios.
- las actividades principales de los usuarios.
- el proceso de integración del telecentro en la comunidad.
- las opiniones que existen en la comunidad acerca del telecentro.
- la importancia de Internet en la vida cotidiana de los usuarios.
- la importancia de Internet como herramienta de desarrollo comunitario y personal.

Acerca de las entrevistas con los responsables de las redes de telecentros, hemos abordado los contenidos siguientes:

- el origen del proyecto.
- los objetivos del proyecto (el público objetivo).
- el proceso de desarrollo del proyecto.
- la situación actual.
- los proyectos futuros.
- la relación con el gobierno y los otros proyectos de telecentro.

Respecto de la entrevista con la responsable del gobierno, hemos abordado los temas siguientes:

- objetivos del gobierno para promover la instalación de centros comunitarios de acceso a Internet.
- los telecentros como herramientas de desarrollo.
- el origen de los telecentros y el rol jugado por el gobierno en su creación.
- definición del concepto «sociedad de la información» por parte del gobierno.
- público al cual los telecentros están destinados.
- el funcionamiento de la coordinación nacional de telecentros como entidad que pertenece al Estado.
- los proyectos por venir de los telecentros.
- los estudios realizados por el gobierno.

3.2.2.2. *La mirada del observador*

Hemos propuesto también realizar una observación para conocer de la mejor manera la experiencia de los usuarios de los telecentros. En etnografía, según Punch (2005), la observación permite conocer el contexto cultural del comportamiento que estamos estudiando, saber lo que ocurre en el lugar y, al mismo tiempo, comprender la significación que los individuos dan probablemente a su comportamiento. Así, pensamos que una descripción más detallada a partir de la observación en los telecentros y de las actividades que ahí se desarrollan ha enriquecido nuestra investigación y los datos que hemos obtenido a partir de las entrevistas. Pensamos que esta herramienta es complementaria a la entrevista, porque nos permite observar a las personas en su medio, trabajando con los computadores, las relaciones que establecen entre ellos, en los talleres de formación para la utilización de Internet y en su relación con los responsables de los telecentros. Como hemos dicho anteriormente, pensamos que el contexto es importante en el proceso de apropiación. Así, hemos observado de qué manera el hecho de utilizar los computadores en un lugar comunitario puede tener una influencia sobre esta apropiación de la tecnología. Se debe precisar que la utilización de la observación en nuestra investigación ha tenido como objetivo principal describir nuestro terreno de investigación, los sitios

visitados. Esta técnica nos aportó principalmente algunos elementos de análisis que van a permitir contextualizar las entrevistas.

Las observaciones que hemos realizado en los telecentros han abordado los siguientes temas:

- descripción del lugar físico donde se encuentra el telecentro (biblioteca municipal, municipalidad, centro comunitario, etc.).
- descripción de la relación entre las organizaciones que rodean el telecentro (en el caso en que el centro esté instalado en una sala al interior de la biblioteca municipal, por ejemplo).
- descripción del telecentro (de la sala misma, distribución de los computadores, distribución de otras TIC, ubicación del puesto de trabajo del responsable, etc.).
- descripción de una sesión de formación en informática para las personas que comienzan a utilizar el computador (relación entre los formadores y los estudiantes, relación entre los estudiantes).
- relación entre los visitantes y los responsables del centro.
- la relación entre los visitantes (¿se hacen preguntas entre ellos? ¿se ayudan entre ellos? ¿le hacen preguntas a los responsables? ¿el responsable está siempre disponible a ayudar o se dedica a cumplir tareas administrativas solamente?).

Después de haber presentado las herramientas de investigación utilizadas, vamos ahora a explicar las categorías de análisis que hemos creado para codificar posteriormente las entrevistas.

3.2.3. *La organización del relato*

En las líneas que siguen presentaremos el recorrido que hemos seguido para realizar el análisis de los datos. Básicamente, este se refiere a la organización de la información recolectada en el terreno, en este caso principalmente sobre la base de entrevistas, para poder ser interpretada y discutida posteriormente a la luz del marco teórico. Los investigadores subrayan la diversidad de las técnicas de análisis de datos, ya que pueden complementarse, o bien, excluirse entre ellas. De todas maneras, Punch (2005) señala que un repertorio de técnicas de análisis caracteriza a la investigación cualitativa, por lo que diferentes

técnicas pueden ser aplicadas al mismo cuerpo de datos cualitativos, iluminando distintos aspectos de este. Esta diversidad de enfoques subraya el hecho de que no hay una sola y verdadera manera de abordar un análisis de datos, no hay solo un marco metodológico. La elección está vinculada con los objetivos de la investigación. Sin embargo, dicho autor constata que cualquiera que sea la técnica elegida, esta exige siempre el mismo nivel de rigor y disciplina. El autor cita a Coffey y Atkinson (1996), quienes señalan que «lo que vincula todos los enfoques es el hecho de que transformando e interpretando los datos cualitativos —de una forma rigurosa y académica— podremos lograr el objetivo de capturar las complejidades del mundo social que estamos tratando de explicar» (p. 195)⁵³.

Según Neuman (2006), este análisis significa en general una búsqueda de patrones entre los datos, es decir, los comportamientos recurrentes, los objetos, las etapas o las ideas. Una vez identificados los patrones, estos son interpretados en términos de una teoría social o del medio de donde dicho patrón se desarrolla. En el último capítulo de esta obra presentamos dicha discusión.

El análisis de datos permite a la investigación cualitativa apoyarse en la descripción de un evento histórico o de un medio social para llegar a una interpretación más general. En esta parte, vamos a revelar estos patrones de los cuales habla Neuman (2006), donde la codificación supone dos actividades simultáneas: la reducción mecánica de los datos y la categorización analítica de los mismos.

Con el objetivo de comprender el proceso de apropiación de los usuarios de los telecentros, hemos concebido una malla de entrevistas para motivar a los entrevistados a explicar desde su punto de vista el fenómeno que están viviendo; las entrevistas constituyen el corpus principal de los datos. Nuestra malla de análisis dedicada a la codificación de las entrevistas está basada en la misma malla de la entrevista. Hemos creado también ciertas categorías a partir de los temas emergentes que no habíamos considerado necesariamente antes, pero que podíamos esperar tratándose de una investigación etnográfica. Esta malla de análisis trata de capturar los diferentes momentos en la experiencia de una persona respecto de la apropiación de Internet en los telecentros.

⁵³ Traducción libre del autor.

Aunque hemos recurrido a varias categorías y subcategorías, conservamos una mirada de conjunto de los datos. Comprendemos que la reflexión de los individuos no se hace de manera lineal, sin embargo, hemos dividido las narraciones por razones prácticas, con el objetivo de facilitar el trabajo de análisis y de presentación de datos.

Después de haber terminado nuestro terreno de investigación, procedimos a la transcripción de las entrevistas y de las notas de investigación. Una vez que todas las entrevistas estaban transcritas, procedimos a una nueva escucha, siguiendo las transcripciones que teníamos. Al mismo tiempo, hemos guardado en mente las categorías que habíamos propuesto antes de iniciar la investigación para realizar nuestro análisis. Es importante señalar que aunque hemos considerado dichas categorías, nuestro trabajo de terreno no estaba vinculado estrictamente con un conjunto cerrado de categorías de análisis, lo que se opondría completamente a un estudio con una orientación etnográfica como el nuestro. Así, y a la luz de los datos obtenidos en el terreno, hemos procedido a la confección de las categorías de análisis definitivas, lo que hemos discutido en reiteradas oportunidades con otro investigador.

Una vez que todas las entrevistas estaban transcritas, procedimos a la codificación de un grupo de entrevistas, las de Talca, a partir de las categorías definitivas, compartiendo esta experiencia con un investigador para verificar la pertinencia de nuestro proceso. Una vez establecido un consenso respecto de las categorías definitivas y del proceso de codificación, hemos procedido a la codificación de todas las entrevistas. Cuando las entrevistas estuvieron codificadas, pudimos contar con lo que se denomina «resultados» de la investigación. Dado lo extenso de estos, en este libro vamos a pasar directamente a la discusión, es decir, a la «conversación» que establece el investigador con una teoría social, en nuestro caso con el modelo de la apropiación. De todas maneras en esta discusión presentaremos algunas citas de las respuestas de los entrevistados que van a servir para ilustración.

Cuadro 1. Categorías de análisis de los responsables.

- Las funciones de los responsables.
- Las normas del telecentro.
- Las características de la comunidad servida por los telecentros.
- Las características de los visitantes de los telecentros.
- Los usos de los visitantes.
- Los problemas de los usuarios.
- La opinión de los visitantes acerca de los telecentros según los responsables.
- Las diferencias con un ciber-café.

Cuadro 2. Categorías de análisis de los usuarios de los telecentros.

- a) El proceso de acercamiento a Internet:
 - Las representaciones de Internet antes de utilizarlo.
 - Otras experiencias con Internet antes de frecuentar los telecentros.
 - La manera de conocer la existencia del telecentro.
 - Las motivaciones para utilizar Internet en el telecentro.
 - El proceso de aprendizaje para utilizar el computador e Internet.
 - Las dificultades encontradas en el proceso de aprendizaje.
 - El contexto tecnológico de la persona o del lugar en que vive.
- b) Los usos de Internet:
 - Constatación de los usos más frecuentes de Internet.
 - Frecuencia y lugar de uso de Internet.
 - Evolución de los usos.
 - Los obstáculos a los usos.
- c) La evaluación de los usos:
 - La significación de los usos.
 - La evaluación de las fuentes.
 - Los aspectos destacados de Internet.
 - Los usos de los otros.
- d) La importancia del telecentro en la comunidad

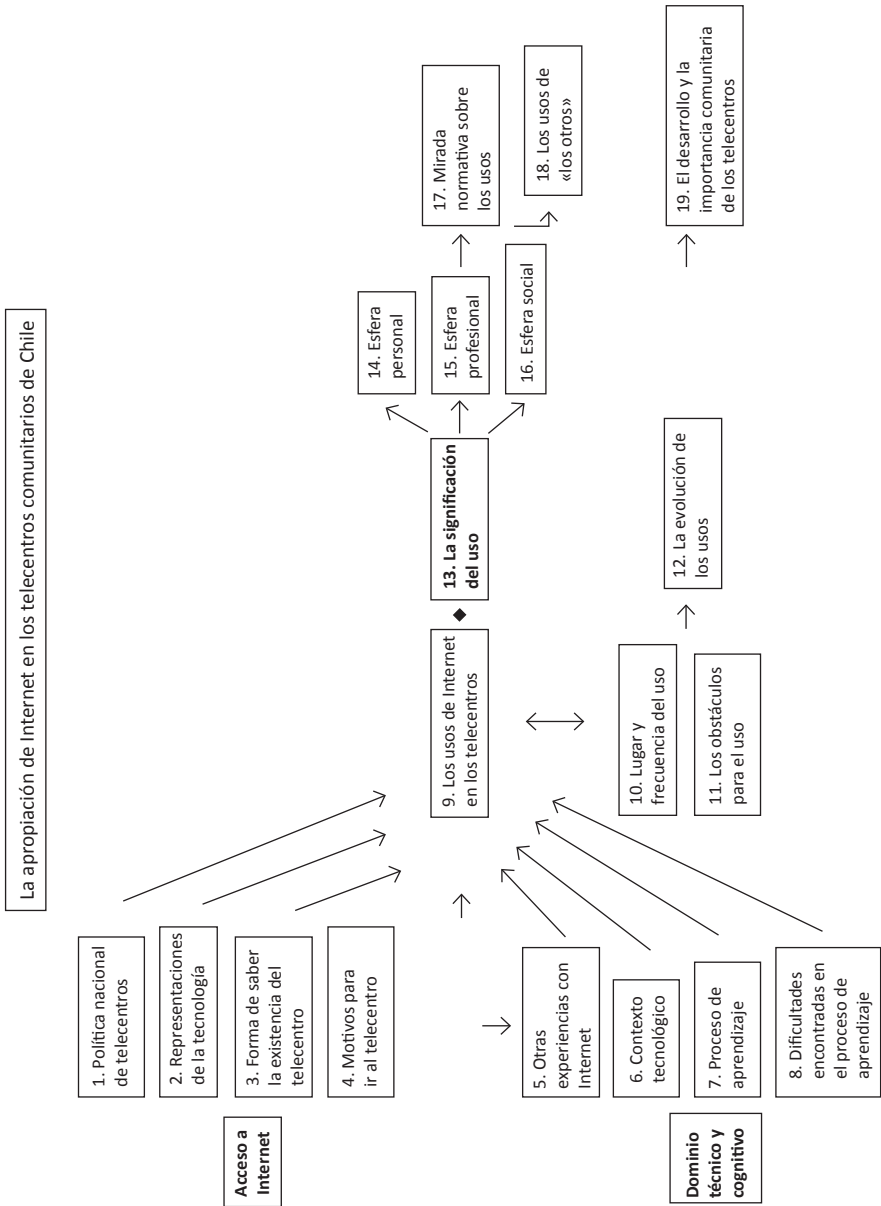
En este capítulo hemos explicado en detalle la metodología que privilegiamos para realizar nuestra investigación, es decir, la etnografía; hemos presentado el terreno de investigación y la muestra; descrito las

herramientas para la recolección de los datos (la entrevista y la observación); y finalmente, hemos presentado las categorías utilizadas para analizar los datos. En el capítulo siguiente presentamos la discusión de los resultados en concordancia con los aspectos teóricos que vimos en el segundo capítulo.

CAPÍTULO IV

LA APROPIACIÓN DE INTERNET EN LOS TELECENTROS

En las líneas que siguen, vamos a discutir los diferentes momentos de la apropiación que acabamos de nombrar siempre en relación con la experiencia de los usuarios de Internet en los telecentros. El esquema que introduce este capítulo, pretende incluir los aspectos más importantes de la apropiación en los centros comunitarios. Como podemos ver, los cuadros con letras en negritas muestran los distintos momentos (o condiciones) de la apropiación, los otros cuadros presentan los elementos que se insertan en cada momento, lo que muestra la complejidad del proceso.



4.1. EL ACCESO AL COMPUTADOR Y A INTERNET: «NO TENGO CONEXIÓN EN MI CASA»

El acceso, según lo señala Proulx et al. (2007) es el primer momento de la apropiación. Para abordarlo, creemos que existen dos niveles necesarios de señalar. En primer lugar hay un nivel más general, es decir, uno nacional que se refiere a la política misma de instalación de los telecentros en el país y que pretendía el acceso a las personas que no tienen los medios para pagar un abono a domicilio; en nuestro esquema lo llamamos «política nacional de telecentros». El segundo nivel en el acceso es aquel que se refiere al comportamiento (o a las reflexiones) de los individuos antes de comenzar el proceso de aprendizaje de Internet, es decir, las representaciones, la manera de informarse sobre la existencia del telecentro y las motivaciones para visitarlo. Iniciaremos la reflexión en lo que se refiere al primer nivel.

4.1.1. *La política nacional de los telecentros*

La política nacional de los telecentros tenía como objetivo permitir el acceso a Internet de las personas de escasos recursos y de quienes habitan en regiones «aisladas» donde las empresas de telecomunicaciones no ofrecen servicios, dada la baja densidad de población. El gobierno chileno decidió desarrollar varios proyectos para permitir el acceso en el marco de una política nacional que tenía como objetivo último favorecer la participación de los ciudadanos en la sociedad de la información. La intención del gobierno chileno no era aislada en el contexto internacional, donde se multiplicaban los discursos acerca de esta nueva sociedad, tal como señala Simioni (2000); los medios para establecer las bases tecnológicas o materiales de la sociedad de la información parecen, de alguna manera, ya estar disponibles.

Para participar en esta sociedad de la información los ciudadanos deben, en primer lugar, tener acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación y saberlas utilizar. Existe un porcentaje más bien alto en Chile que lo hace con sus propios medios, que asciende a casi la mitad de la población, sin embargo existe otra mitad para quienes el acceso, sobre todo en el domicilio, es más difícil, por lo que es el Estado quien debe tomar el rol más activo para permitir la conexión, ya

sea a través de subvenciones, o bien, acceso comunitario. Al respecto, Villatoro y Silva (2005) señalan justamente que la transición hacia la sociedad de la información se realiza en un contexto caracterizado por la brecha digital. Es en este sentido que Castells (2001) afirma que el hecho de no estar conectado condena a la marginalidad. Este autor habla de los *knowledge workers* para describir a quienes son capaces de trabajar en una empresa en red, cuya existencia y funcionamiento se ve facilitado por las TIC. Según la Comisión Presidencial para las Nuevas Tecnologías, como lo vimos anteriormente, lo que el gobierno debiera evitar es conformar una sociedad de la información a dos velocidades, o solamente de minorías concentradas socialmente (la población con altos ingresos) y territorialmente (en los centros urbanos) que gocen de los beneficios del progreso. La constatación y la evidencia de las desigualdades ha llevado a los gobiernos a reaccionar con iniciativas nacionales para permitir la universalización de las TIC (Villatoro y Silva, 2005).

A partir de nuestra investigación no podemos decir si las personas que van a los telecentros participarán adecuadamente de la sociedad de la información. Para conocer esta respuesta tendríamos que haber profundizado aún más en la noción de sociedad de la información y haber establecido parámetros de participación. Sin embargo, podemos decir que el hecho de conocer los computadores y de ser capaces de navegar por Internet permite imaginar que las personas que van a los telecentros están utilizando una de las herramientas más simbólicas de esta nueva sociedad.

El discurso del gobierno chileno, y su voluntad de permitir el acceso a una población que no tiene conexión en casa es coherente con lo que señala Agbobli (2005) acerca de los discursos optimistas en relación con las TIC: el mundo entra en una nueva era y las TIC son un medio para participar en ella. Según el PNUD (2006) estas tecnologías son una herramienta de desarrollo humano. El juego es doble, entonces: el uso de las TIC permite participar en la sociedad de la información y ellas son, al mismo tiempo, una herramienta de desarrollo para el país y para la población de menores recursos.

Por otra parte, aunque normalmente la definición del público objetivo de los telecentros por parte del gobierno es por lo general

descrita como «todas las personas que no tienen acceso», «quienes no tienen recursos económicos» y «todos los chilenos», en la descripción de los objetivos del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones esta definición parece más precisa. En efecto, esta señala que la acción será concentrada en aquellos segmentos de la población donde la cobertura es considerada como socialmente deseable, es decir, las regiones o los barrios más pobres y alejados de los centros urbanos. Paralelamente, diferentes oficinas gubernamentales han desarrollado estrategias de integración para diversos públicos como los jóvenes, las personas mayores y los microempresarios. Al mismo tiempo, varias ONG y organismos privados han instalado centros para facilitar el acceso público a Internet. En todos los casos, la importancia fue dada a un público con ingresos restringidos.

Para realizar nuestro estudio hemos visitado cinco centros de acceso comunitario y en todos los casos los usuarios entrevistados no tenían acceso a Internet en su casa. Una vez interesados por esta tecnología, debían ir a los telecentros y ocasionalmente a otros centros de acceso como los cibercafés.

La experiencia chilena no se aleja de la experiencia latinoamericana en cuanto a la instalación de centros de acceso a Internet comunitarios, según lo constata el informe de Somos@Telecentros (2002). En esta época, principios de 2000, el fenómeno de la instalación de los centros de acceso comunitario a Internet se expandía por todo el continente. Según Villatoro y Silva (2005) en ciertos países las iniciativas de acceso a las TIC se instalaron de manera masiva y bajo una acción orientada desde la administración central; en otros casos, los gobiernos reaccionaron después del desarrollo de proyectos con antelación por instancias intermedias y locales, tales como ONG, entidades locales o regionales del gobierno, etc. Pensamos que la experiencia chilena se sitúa entre las dos situaciones. De hecho, responsables de las políticas del gobierno chileno han confirmado esta conclusión al señalar que el principal proyecto promotor de las TIC por parte del Estado, que era la modificación de la ley que había creado el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, se transformó finalmente en un proyecto más entre varios otros, ya que varias otras iniciativas para familiarizar a la población de menores recursos con Internet se desarrollaron mientras se

discutía dicha ley. Según Maeso y Hilbert (2006) los fondos de acceso universal fueron las herramientas más repartidas en América Latina para facilitar el acceso de la población carente de TIC, sobre todo aquellos países que han privatizado las telecomunicaciones como es el caso de Chile. Otras soluciones se han ido desarrollando a través de los años y a medida que las tecnologías evolucionan. En nuestro país cabe destacar el aumento significativo de computadores en las escuelas y colegios, la entrega de computadores portátiles y la «iluminación» de zonas para el uso Internet sin conexión física (WiFi). Se debe agregar a esto, y en los años más recientes, la masificación de teléfonos «inteligentes» que permiten la conexión móvil a Internet.

Como lo hemos señalado, un contexto socioeconómico deficiente es importante para las autoridades al momento de poner en práctica las políticas sociales. Las autoridades políticas reconocen que las personas de escasos recursos van a tener dificultades en el acceso a las TIC y, en consecuencia, no pueden participar de manera activa y con todas las herramientas en la sociedad de la información. Permitir el acceso, entonces, significa considerar la primera condición de la apropiación, es decir, que existan las condiciones para que el proceso se pueda llevar a cabo. Por lo tanto, hay que reconocer que el acceso no garantiza que la apropiación se produzca. Para ello debemos continuar observando las otras condiciones de la apropiación y los elementos que se encuentran al interior del momento de la apropiación.

Una vez que ya hemos discutido aquello que hemos llamado nivel «macro» del acceso, es decir, la instalación de los telecentros por parte del gobierno y de las ONG, vamos a revisar el aspecto «micro», es decir, el comportamiento (o la reflexión) de los futuros usuarios antes de iniciar el proceso de aprendizaje de Internet. Antes de utilizar Internet y de ir a los telecentros, para tomar una decisión para iniciar el uso, hemos constatado que existen varios factores (o momentos) que hay que tener en cuenta:

- Comenzaremos por las representaciones de los individuos respecto de Internet y de los computadores. Tales representaciones van a jugar un rol en la decisión de utilizar dichas herramientas. Proponemos que las representaciones positivas de los visitantes de los telecentros han favorecido la apropiación de Internet,

sin embargo, no podemos concluir que las representaciones que podemos calificar de negativas hayan retardado el proceso de apropiación.

- En segundo lugar, las personas deben saber de la existencia de los telecentros para visitarlos. En este momento del proceso hemos constatado que el contexto social y las relaciones interpersonales de los futuros visitantes son muy importantes.
- Finalmente, y siempre respecto de la primera condición de la apropiación que es el acceso, proponemos que las personas deben tener una motivación para ir al telecentro y utilizar la tecnología, es decir, para aprovechar esta facilitación del acceso que permiten los telecentros.

En las líneas que siguen vamos a continuar la discusión referente a la primera condición, el acceso, pero esta vez mirando los tres momentos que acabamos de anunciar al interior de esta condición, comenzando por las representaciones. Dado que la mayoría de las personas estudiadas comenzó a utilizar Internet de manera más frecuente en los telecentros, no nos referiremos todavía a la experiencia concreta de las personas en estos centros, sino que a los momentos anteriores al uso. Volveremos sobre los usos propiamente tales una vez que hayamos abordado la segunda condición de la apropiación, es decir, el dominio técnico y cognitivo de Internet.

4.1.2. Las representaciones de los usuarios respecto de Internet

Las representaciones de los individuos acerca de Internet se construyen antes del uso mismo. Sin embargo, las representaciones de una tecnología continúan evolucionando durante todo el proceso de apropiación, a partir de las reflexiones y de las experiencias de los usuarios, de tal manera que algunas de ellas pueden permanecer y otras confirmarse o modificarse.

Las representaciones, según lo hemos constatado en esta investigación, ya sean positivas o negativas, no condicionan necesariamente el éxito del proceso mismo. Antes de que las personas lleguen a los telecentros estas han desarrollado ciertas ideas acerca de la tecnología, las que han sido probablemente influenciadas por su experiencia de

vida y sus relaciones sociales. Así, para que las personas vayan a los telecentros y decidan tomar un curso o utilizar Internet la primera vez o de manera más frecuente, ha habido —existió— una «inversión imaginaria» respecto de Internet (Millerand et al. 2001). En los telecentros que hemos estudiado, las personas no llegaron «en blanco»: por una parte la mayoría había tenido experiencias esporádicas con la tecnología y, por otra, porque las personas pertenecen a una sociedad donde la existencia y la importancia de Internet son explícitas y muy a menudo abordadas en los diferentes discursos, ya sean políticos, mediáticos o comerciales.

Es interesante constatar que entre las representaciones formadas antes del uso señaladas por los visitantes de los centros hay dos aspectos que se repiten y que nosotros consideramos importante de destacar: en primer lugar existe un cuestionamiento en torno a la utilidad de Internet en la vida cotidiana y en segundo término, la asociación de la utilización de Internet con ciertas normas sociales.

Así, ciertos visitantes, principalmente los mayores y sobre todo quienes no habían tenido contacto antes con los computadores ni con Internet, dudaban de la utilidad de la tecnología, es decir, del rol que ella pudiera jugar en su vida cotidiana. Según nosotros, este desconocimiento de la tecnología no equivaldría a una representación negativa que pueda retardar el proceso de apropiación de Internet; al contrario, pensamos más bien que ella ha sido una fuente de curiosidad que empuja al descubrimiento de aquella. En otros casos hay personas que suponen que Internet les debe servir para algo (principalmente su trabajo) y para la comunidad en la cual está instalado el telecentro. Las personas tienen estas ideas a partir de lo que habían escuchado decir de la tecnología. En este caso, hablamos de una «percepción de utilidad anticipada», ya que no tienen la experiencia que confirme esta intuición. En este último caso específico no hay dudas en torno a la utilidad de Internet; hay, por el contrario, una predisposición positiva que lleva a la persona a utilizarla. Es interesante subrayar entonces que las dudas respecto de la utilidad de la tecnología, que definimos como una mirada más bien neutra, llevan finalmente de todas maneras al uso.

De hecho yo no sabía mucho lo que era Internet, solo había escuchado que con eso se podía saber todo... no sé, como una ayuda para las personas (Jaime⁵⁴, 17, San Rosendo).

Era algo muy raro, yo no podía entender que había tanta información en un sistema tan chico, era como irreal (Valeria, 27, San Rosendo).

Los cuestionamientos referentes a la utilidad de la tecnología por parte de ciertos futuros usuarios de Internet han sido observados también por otros estudios como el del PNUD (2006) sobre las TIC en Chile. Así, entre las personas que no sienten que pertenecen al mundo de las TIC, «los excluidos» como los nombra el estudio, la utilidad de las TIC es una de las preguntas que se hacen; ellos no se interesan en la tecnología, porque no saben de qué les podría servir en su vida cotidiana. Otro grupo, según el PNUD (2006) «los automarginados», no están interesados de participar en el mundo de las TIC porque piensan que no tienen necesidad. Los «inseguros tecnológicos» por su parte, no creen que sean capaces de utilizar la tecnología. Es la misma constatación que hacemos en nuestro estudio. Sin embargo, y dado que los hemos encontrado en calidad de usuarios en los telecentros, podemos suponer que ellos han sobrepasado esta suposición y han encontrado finalmente una utilidad a medida que han desarrollado habilidades en el uso. Las dudas del comienzo respecto de la utilidad de la tecnología van a ser disipadas en parte también por el discurso de las personas que rodean a los futuros usuarios, como la red de apoyo, es decir, las personas que tendrán un rol en el aprendizaje del uso de Internet.

Las representaciones acerca de la utilidad pueden jugar un rol significativo en el proceso de apropiación, pero existen otros factores o motivaciones que pueden gatillar o facilitar el uso. Debemos señalar que nadie nos dijo que Internet era inútil en nuestras vidas antes de conocerlo. Esta idea habría impedido muy probablemente iniciar el proceso de aprendizaje. Para quienes ya habían utilizado Internet, incluso de manera muy esporádica, podemos decir que no se cuestionan respecto de la utilidad de la tecnología.

⁵⁴ Todos los nombres que aquí se utilizan son ficticios, con el objetivo de resguardar la privacidad de los usuarios de los telecentros que participaron en el estudio.

En relación con las representaciones que podemos asociar con las normas sociales hemos constatado dos ideas frecuentes que podríamos calificar de representaciones más bien negativas en nuestros usuarios: Internet es para los más ricos y para los jóvenes. La primera representación, que es compartida por un número minoritario de personas, no impidió el uso ni el aprendizaje de Internet. Hemos encontrado a estas personas utilizando los computadores en un telecentro, un lugar donde el acceso es gratuito o a muy bajo precio y donde han llegado invitados por otras personas. El estudio del PNUD se refiere a las reflexiones de los «aspirantes tecnológicos» que podríamos vincular con nuestro trabajo y con las personas que decían que Internet era para los ricos. En dicho estudio las personas que son clasificadas como aspirantes tecnológicos señalaban que querían participar del mundo de las TIC, pero que no tenían los medios para hacerlo. Como en nuestro estudio, ellos no sabían que podían hacerlo gratuitamente o a muy bajo precio.

Me imaginaba que era algo muy difícil de aprender, me daba hasta miedo, pensaba que era algo para la gente que tenía más estudios, que no era algo para la gente que vivía en las poblaciones (Juliana, 30, Lo Hermida).

Es interesante señalar que las representaciones escapan a veces a una lógica que podría ser anticipada por los investigadores: una de las personas que pensaba que Internet era para los ricos tuvo responsabilidades profesionales muy importantes (antes de la masificación de Internet); sin ser rico, él no podía situarse como pobre. Por el contrario, otra persona que piensa que Internet es para los ricos vive efectivamente en un barrio popular, no tiene la posibilidad de pagar el acceso en la casa y aunque lo utiliza todos los días en un telecentro, duda de poder hacerlo en el futuro, porque no sabe si va a ser capaz de pagar un abono.

Por otra parte, la idea de que Internet sea para los jóvenes fue señalada principalmente por las personas mayores. En este caso, podemos hacer un vínculo con la utilidad percibida de la tecnología por parte de esas personas. Estas piensan que por el hecho de que Internet sea para los más jóvenes, no tendría una utilidad precisa para ellos en su vida cotidiana. Recordemos que hablamos de una etapa anterior a ir al

telecentro para utilizar Internet. En este caso, podemos hacer un vínculo con el concepto de «normas sociales» que proponen Lobet-Maris y Galand (2004) en su estudio acerca de la apropiación de Internet en las personas mayores. Las personas piensan que las tecnologías están predestinadas a ciertos individuos de ciertos sectores de la sociedad. Si no pertenecen a ese grupo, se siente marginados pues no responden a la norma.

Yo no me sentía para nada atraída por Internet, yo sabía que mis hijos lo utilizaban cuando estudiaban, pero... yo decía «es algo para los jóvenes» y además me decía «¿para qué me va a servir?». Me preguntaba siempre ese tipo de cosas... ¡Pero ahora estoy muy contenta de usarla! (Rosa, 70, Talca).

En resumen, las representaciones que definimos como negativas y que están asociadas con la norma social se encuentran habitualmente asociadas con una restricción del acceso. La idea de una «tecnología para los ricos», por ejemplo, está estrechamente ligada a la posibilidad de acceso, ya que en el momento mismo de esa reflexión, la persona interrogada no tiene los medios económicos para tener un computador o pagar una conexión en la casa. Sin embargo, el hecho de no tener acceso no lleva siempre a construir una representación negativa, al contrario: en algunos casos la falta de acceso puede servir a un grupo de jóvenes organizados para motivarse y conseguir los recursos, comprar computadores y conectarse a Internet, como es el caso del telecentro de San Rosendo, en la Región del Biobío en Chile.

Finalmente, vemos una relación estrecha entre las representaciones que se hacen las personas acerca de Internet y la significación que el uso de esta tecnología tiene para ellos. Por ejemplo, para la madre que piensa que Internet es muy útil para sus hijos, para su desarrollo intelectual y profesional y que podemos calificar de representación positiva, el uso de Internet es significativo porque la acerca a sus hijos, ya que pueden hablar en un mismo vocabulario.

4.1.3. *La manera de informarse acerca de la existencia de los telecentros*

La instalación de los telecentros por parte del gobierno y de las ONG no significa necesariamente que la gente los visitará. Los visitantes fueron a los centros invitados normalmente por los más cercanos. La red interpersonal de los usuarios jugó un rol clave en el proceso de acercamiento al computador e Internet. Así, podemos ver que la primera condición de la apropiación, el acceso, se sitúa en un contexto más amplio. La apropiación, según nosotros, no comienza con el primer uso, sino que antes.

Cuando hablamos de red interpersonal, estamos haciendo un vínculo con la noción de «red de apoyo» propuesta por Proulx (2004), que hemos abordado en el primer capítulo. Otros estudios también se refieren al contexto interpersonal de los individuos que se comprometen con el proceso de apropiación de las tecnologías. Es el caso de Thatcher et al. (2007) quienes señalan la importancia del soporte de los colegas en el medio laboral para disminuir la ansiedad debido a la implantación de una nueva tecnología en una organización. Así mismo, Lam y Lee (2006) observan la importancia del apoyo a las personas de más de 55 años en la formación y en la percepción que estos tienen de su autoeficacia para utilizar una nueva tecnología. Más tarde veremos que la red de apoyo es también importante en el proceso mismo de aprendizaje de Internet, aspecto que abordamos al estudiar la segunda condición, es decir, aquella que se refiere al dominio técnico y cognitivo de la tecnología.

Según Proulx (2004), la red de apoyo comprende normalmente alguien que tendrá el rol de «revelador» de Internet, es decir, que ayudará a la persona a descubrir la tecnología y los aspectos positivos que su uso podría tener en su vida cotidiana. En esta red de apoyo, consideramos también a las personas que han informado de la existencia del telecentro. Sin embargo, a partir de nuestra experiencia en el terreno, los informantes no eran siempre los que «revelaban» la tecnología. El rol de revelador era ostentado normalmente por el responsable del centro, donde la cualidad se reflejaba sobre todo en su rol de profesor, una vez que la persona estaba en el lugar. Más tarde abordaremos la

importancia del responsable y de la red de apoyo, cuando revisemos el proceso de aprendizaje de Internet.

En nuestro grupo de entrevistados, todos conocían o habían escuchado hablar de Internet, pero la gran mayoría comenzó a usarla de manera más frecuente solamente en el telecentro. En general han sido las personas cercanas quienes les han propuesto ir para aprender (o seguir una formación), o bien, para utilizar los computadores. Amigo(a)s, padres, hijo(a)s, otros miembros de la familia y lo(a)s vecino(a)s sirvieron de puente entre las personas y los telecentros.

Mi vecina me dijo que habían sesiones de formación en informática en la Corporación El Encuentro. Yo no conocía la corporación, pero vine, hice un curso para debutantes y me quedé hasta ahora (Lucía, 22, Lo Hermida).

Mi hija, que es sorda, iba al telecentro cuando estaba en la calle Dos Sur. Una vez vinieron de allá a hacernos una entrevista a la casa, porque estaban haciendo un proyecto de comunicación, para mostrar el telecentro. Fue en ese momento que yo me acerqué a ellos, después tuve la ocasión de tomar un curso... Sí, conocí Maule Activa por mi hija, ella venía siempre a chatear al telecentro porque podía utilizar Internet gratuitamente (Catalina, 48⁵⁵, Talca).

En muy pocos casos los medios de comunicación han jugado un rol de informador. Hubo solo una persona que supo de la existencia del centro a través de la televisión. Sin embargo, antes de ir al telecentro por primera vez, ya conocía Internet desde hacía mucho tiempo. En este caso no podemos hablar de la importancia de la red de apoyo. Como internauta, ella probablemente ya contaba con una red de apoyo desde el comienzo, antes que los otros entrevistados. Otras dos personas se informaron gracias a un medio comunitario del barrio donde viven. En el caso de las dos últimas personas, podemos decir que la red de apoyo estaba integrada por los medios, que han jugado un rol más que todo de informador y de personas que les han ayudado después en el telecentro, que fueron los reveladores de la tecnología.

⁵⁵ Edad aproximada.

4.1.4. *Las motivaciones para ir al centro de acceso comunitario de Internet*

Acabamos de ver la importancia de la red interpersonal para informar la existencia de los telecentros. En muchos casos, las personas que forman parte de la red de apoyo de los individuos que se inician en el uso de la tecnología no entregan solamente una información de manera neutra respecto de los telecentros e Internet, sino que hacen una invitación directa con argumentos que realzan las características positivas de la tecnología en cuestión. A partir de dichos argumentos y de sus propias reflexiones, las personas se sienten motivadas para ir a los centros: supieron de su existencia, pero hay además otras cosas que los motivan a probar su uso. Estas motivaciones interactúan con las representaciones. Como ejemplo, una persona mayor puede pensar que Internet es para los jóvenes (representación), pero recibe una invitación de parte del responsable del centro para ir a realizar una formación (motivación) y decide aceptar.

En ciertos casos, sobre todo aquellos que jamás han utilizado Internet y las personas mayores que fueron a los centros para tomar un curso, la motivación más destacada fue aquella de «querer aprender algo nuevo». Para estas personas, y lo veremos en la sección siguiente, las sesiones de formación formal eran muy valoradas. Varias otras personas habían utilizado ya Internet antes de visitar más frecuentemente el telecentro: habían seguido cursos de formación o aprendido en otra parte, pero no tenían el hábito de ir al telecentro. Para estas personas, la «falta de acceso en su casa» era la razón más evidente para ir al centro. Otras veces, hay un evento importante o una reflexión específica que hace que la persona decida ir al centro, que gatilla un interés por una utilización frecuente de Internet y le da una significación al uso que lo justificará. Hay que subrayar también que la falta de acceso en casa no será completamente reemplazada por el acceso al centro. En la mayoría de los casos, el acceso a Internet en un centro comunitario es considerado como temporal.

Yo quería aprender a usar Internet para modernizarme un poco y avanzar en la tecnología. No sabía nada, solo sabía que la gente utilizaba computadores... después vine aquí y ya no

tuve miedo, de a poquito aprendí. Primero empecé con el correo electrónico, después el chat y así... (Rosalía, 24, Villarrica).

Yo tenía una conexión a Internet en mi casa, tenía un computador, pero ¡era tan viejo y tan lento! Era muy incómodo trabajar con él en Internet. Así es que si yo necesito algo, vengo aquí y busco toda la información que necesito (Luis, 55⁵⁶, Talca).

Cuando los computadores llegaron a El Karro (el telecentro), había una persona que era la responsable de los computadores, yo no estaba muy interesado... pero esa persona comenzó a hacer otras cosas y yo de a poco empecé a interesarme en los computadores (Jaime, 17, San Rosendo).

Es interesante constatar que las primeras motivaciones van a evolucionar a partir de la experiencia concreta con la tecnología. Si la primera motivación era tener acceso, una vez que las funcionalidades de Internet son descubiertas y utilizadas, las motivaciones para continuar varían a partir de las proyecciones de los individuos acerca de lo que podrían seguir haciendo o de lo que les gustaría hacer en el futuro. En muchos casos, sobre todo en los más jóvenes y particularmente en los centros que tenían como objetivo una intervención social en la comunidad donde fueron instalados, los jóvenes pensaban tener más adelante un trabajo remunerado en el área de informática. Como lo veremos más tarde en cuanto a la evolución de los usos, en el curso del proceso de apropiación distinguimos una proyección del uso una vez que se ha vivido la experiencia con Internet. La apropiación no se refiere solo al momento presente, sino que también al futuro imaginado o, muchas veces, deseado en el que interviene la tecnología. De todas formas, uno de los deseos principales que hemos reparado es el hecho de tener una conexión en el domicilio, lo que podría significar otros usos, o bien, la profundización de los conocimientos gracias al acceso ilimitado.

A continuación abordamos la segunda condición de apropiación de Proulx, es decir, el dominio técnico y cognitivo de Internet. Al abordar esta condición haremos referencia al proceso por el cual las personas aprenden a usar Internet.

⁵⁶ Edad aproximada.

4.2. EL DOMINIO TÉCNICO Y COGNITIVO DE INTERNET: «EL QUE NO SABE USARLO, ESTÁ OBSOLETO»

Recordemos que según Proulx et al. (2007), el dominio técnico y cognitivo se refiere al hecho de adquirir las competencias cognitivas y técnicas necesarias para la manipulación de las tecnologías y el uso de sus protocolos. Estas competencias son frecuentemente el resultado del aprendizaje específico y de capacitaciones formales o informales. Para adquirir tales competencias, los usuarios de los telecentros han vivido diferentes situaciones tales como experiencias esporádicas con la tecnología, un proceso de aprendizaje formal (talleres) o informales (individualmente, ensayo y error) y probablemente también han enfrentado situaciones problemáticas en este proceso. Concretamente, el dominio técnico y cognitivo de Internet, se manifiesta en el uso de la tecnología.

Podemos decir, además, que el proceso de aprendizaje no se termina nunca, dadas las nuevas aplicaciones ofrecidas por la tecnología y los nuevos usos descubiertos por las personas. Sin embargo, el proceso de agregar otras aplicaciones debería ser más fluido dada la experiencia de base adquirida por los usuarios. Para comenzar la discusión en torno a esta condición de la apropiación, vamos a abordar en primer lugar las experiencias de los visitantes con Internet antes de ir al telecentro y su contexto de vida en el plano tecnológico.

4.2.1. Otras experiencias con Internet y el contexto tecnológico del usuario

El primer elemento que vamos a abordar en esta sección es el de las experiencias vividas antes de comenzar a utilizar el computador de manera regular. Para nosotros «regular» quiere decir que las personas fueron efectivamente al telecentro (o a otro lugar de acceso), han incorporado o comenzado a incorporar Internet en su vida y son capaces de explicar su experiencia con esta tecnología. Antes de esta utilización frecuente varias personas habían tenido una experiencia con la tecnología. Las experiencias anteriores incluyen los talleres de formación que pueden haber seguido, aunque en lo inmediato algunos de ellos no hayan seguido practicando, esos talleres serán una

preparación para el proceso de aprendizaje retomado más tarde y, en consecuencia, para los usos posteriores.

De manera concreta, podemos ver en nuestra investigación dos tendencias: la de los adultos (edad media y adultos mayores) que nunca tuvieron experiencia con los computadores y la de los jóvenes, que habían tenido experiencias con los computadores como una formación en la secundaria (los más jóvenes) y en la universidad (los jóvenes más adultos). En los dos casos, se hacen referencias y comparaciones con otras tecnologías utilizadas de manera frecuente, principalmente de otros medios de comunicación, por lo que el computador se inserta en un medio donde las tecnologías y las experiencias con ellas no son extrañas para la mayoría de las personas.

Mientras que el profesor (en secundaria) estaba lejos de nosotros y explicaba a alguien que sabía menos, un amigo me explicaba cosas, más que el profesor... Lo primero que me explicó fue cómo entrar al *chat*. Si el profe se acercaba cerrábamos la página y hacíamos como que trabajábamos, y cuando él partía, chateábamos de nuevo... (Rosalía, 24, Villarrica).

Cuando estaba en la secundaria, llegaron al liceo seis computadores para todos los estudiantes. Yo pienso que ahí conocí las partes de un computador, pero yo tenía miedo, nunca los había tocado. Además, los computadores estaban en la oficina del director y había que hacer muchos trámites para usarlos, nunca los utilicé... (Valeria, 27, San Rosendo).

Cuando estaba en el liceo no me interesaba nada. Había siete computadores en la sala de informática y todo el mundo entraba de golpe, plaf! Así es que yo prefería salir de la sala porque había como cuatro estudiantes por computador. Además el profesor decía claramente: los que quieran salir, pueden hacerlo. Entonces como no había castigo, yo salía; la sala era un caos, yo salía a conversar (Lucía, 22, Lo Hermida).

Un vínculo interesante puede hacerse con la idea expresada por Jouët (2000) acerca de lo que llama «genealogía del uso»: el uso de una nueva tecnología, como es el caso de Internet, no se realiza en un vacío, no se sitúa solamente en un contexto social específico, sino que se verifica al interior de un camino individual en el cual la persona ha vivido otras experiencias con la tecnología en cuestión e igualmente

con otras tecnologías que pertenecen a su universo material y simbólico cotidiano.

Para hacer referencia a otras tecnologías que utilizan o conocen los usuarios de los telecentros, hablaremos de «contexto tecnológico». En general, podemos decir que los visitantes de los telecentros (nuestros entrevistados) poseen (o existen en la casa donde viven) varias tecnologías de uso doméstico común: teléfono celular, televisión, DVD y teléfono fijo (lo menos frecuente, dado el emplazamiento de los telecentros donde la densidad de los teléfonos fijos es muy débil). Este hecho parece ser confirmado por el estudio WIP (2006) que señala que existe una fuerte relación entre utilizar Internet y recurrir a otras TIC. Según este estudio, los usuarios de Internet tienen la tendencia a utilizar de manera más intensa los servicios de telefonía celular. Aunque no podemos confirmar que lo utilizan de manera intensa, efectivamente la mayoría de los entrevistados declaró poseer un teléfono celular. Incluso, varios entre ellos poseen un computador que no está conectado a Internet. En ciertos casos, estos computadores antes estaban conectados, pero el servicio debió ser interrumpido por razones económicas.

Este contexto tecnológico juega un rol en el proceso de apropiación; pensamos que el hecho de referirse al uso de otras tecnologías, de haber tenido una experiencia parcial con Internet y de vivir en un medio con una presencia física y simbólica de tecnologías, tiene consecuencias en la capacidad o en el interés de aprender y dominar el funcionamiento de Internet. Pensamos que se trata de un aspecto muy positivo en un proceso de apropiación. Hacer referencia a una máquina de escribir, en las personas mayores, por ejemplo, parece ser una manera de acercar la nueva tecnología en algo más conocido, con la intención de otorgar a esta nueva máquina (el computador) un aura de familiaridad, aunque se hable de tecnologías completamente diferentes.

Yo escribía con la máquina de escribir cuando era joven, hace muchos años. Conocía el teclado de memoria, porque practicaba mucho, todo es cuestión de práctica. Esa experiencia me ha ayudado ahora con el computador, pero de todas maneras me pierdo, se pierde la capacidad de usar los dedos, la rapidez, todo eso (Catalina, 48, Talca).

Hay que considerar, por el contrario, que el hecho de tener todas esas tecnologías en la casa no significa que sean utilizadas por todas las personas, sobre todo los más adultos. Hay veces en que se dan situaciones contrastadas al interior de la dinámica familiar respecto del uso de las tecnologías: en ciertos casos, los más jóvenes no ayudan a sus padres a comprender el funcionamiento de la tecnología; en otros, los jóvenes motivan a los adultos a tomar un curso de informática. A veces los padres de los usuarios más jóvenes, sin ellos mismos saber ni estar interesados en utilizar un computador o navegar en Internet, motivan a los jóvenes a profundizar sus conocimientos en informática, porque piensan que se trata de algo útil y positivo para su futuro. El hecho de imaginar que el uso de la tecnología puede tener consecuencias positivas para los hijos nos lleva al dominio de las representaciones que tienen una incidencia sobre el proceso de aprendizaje.

Las experiencias anteriores con Internet y otras tecnologías observadas en algunos visitantes nos lleva a preguntarnos por qué el uso regular comienza solamente una vez en el telecentro. Pensamos que la respuesta está generalmente vinculada con la facilidad del acceso. En ciertos casos, un evento muy importante (marcador) actúa como detonante del uso regular de Internet. Es el caso de Catalina, que había seguido varios cursos anteriormente, pero que jamás había utilizado verdaderamente Internet. Cuando su hija sordomuda se trasladó a otra ciudad, el chateo se transformó en la mejor manera de comunicarse con ella. Para hacerlo, debió recordar los conocimientos de Internet que había aprendido en un taller hacía un tiempo.

4.2.2. El proceso de aprendizaje para utilizar Internet y el rol del monitor del centro

En esta sección haremos referencia al proceso de aprendizaje formal o informal de las personas. En nuestro grupo de entrevistados, hemos encontrado personas que habían seguido formaciones en los telecentros en su medio escolar (primaria, secundaria o universitaria, según la edad de los entrevistados) y otros que no habían seguido ninguna formación, pero que han aprendido a medida que utilizaban los computadores. Pensamos que lo más significativo es la diferencia

en el aprendizaje entre las personas adultas y los más jóvenes, en la manera de aprender a utilizar la tecnología.

Respecto de las personas adultas (mayores) hemos constatado que valorizan de mejor manera la formación en los talleres formales de informática para aprender a utilizar el computador y dominarlo. Así, manifiestan una necesidad mayor de acompañamiento casi permanente para realizar las nuevas tareas, sobre todo al comienzo del proceso de aprendizaje. En este proceso, la red de apoyo parece muy importante. El estudio de Lam y Lee (2006) viene a confirmar esta idea cuando señala que las personas de más de 55 años tienen mayor necesidad de motivación externa y de apoyo no solamente en el uso, sino que también en la autopercepción de su eficiencia. Además, en el caso de los talleres en un centro, las características de los miembros que participan son también importantes. Se podría decir que en la formación el grupo de pares, es decir, las personas que están viviendo la misma experiencia, forman la red de apoyo de los participantes. De hecho, hemos tenido la oportunidad de asistir a sesiones de formación en telecentros donde hemos podido constatar hasta qué punto los participantes, todos adultos, se ayudaban entre sí.

Yo tomé un curso hace un par de años, más o menos... había de todo, jóvenes, adultos, de todo. Nos enseñaron a hacerlo funcionar, encenderlo, apagarlo, el teclado, y todo eso. Más tarde comenzamos con las cosas más concretas, a cómo utilizarlo propiamente tal. Además, con las señoras del curso nos comunicábamos por teléfono, nos visitábamos (Rosa, 70, Talca).

Yo hice una formación aquí el año pasado, lo que llaman «alfabetización digital», y después de eso yo venía todos los días (Luis, 55, Talca).

En relación con los más jóvenes, quienes han tenido experiencias anteriores con la tecnología, ya sea en la escuela o en la universidad, el aprendizaje (o su profundización) se realiza de manera mucho más informal y también más fácilmente e incluso, en quienes no tenían ninguna experiencia. Sin embargo, su experiencia anterior no impide que necesiten ayuda de vez en cuando; en este caso la red de apoyo de los jóvenes es muchas veces formada igualmente por grupos de pares. Aunque afirman que no es necesario seguir una formación formal, se

preguntan cosas entre ellos, sobre todo entre los amigos. En este sentido, y como lo señala Proulx (2004) la emulación y la confianza son los dos factores que caracterizan mejor la influencia de las amistades.

Yo aprendí aquí, en el telecentro. Cuando llegaron los computadores yo no sabía nada. Nadie vino a formarnos, aprendí mirando y «metiendo las manos». La política de nuestra organización es que las cosas deben «morir en la batalla», así es que nunca hemos tenido miedo de que las cosas se echen a perder. Hemos tenido solo buenas experiencias, todos los computadores están aquí y en buen estado (Cristián, 33, San Rosendo).

En la universidad tenía siempre que trabajar con Internet, por ejemplo enviar trabajos por email, buscar información... Yo aprendí sola, buscaba cómo hacerlo a medida que lo utilizaba (Jimena, 27, San Rosendo).

En ciertos casos, sobre todo entre los más jóvenes, hemos constatado que la tecnología misma juega un rol muy importante en el proceso de aprendizaje, particularmente entre aquellos que tienen una formación más avanzada. Hay casos donde los jóvenes descubren (y saben utilizar) la información en Internet para reparar los computadores, desarmarlos y armarlos, instalar una antena para utilizar Internet inalámbrica, etc. lo que muestra un dominio técnico y cognitivo más avanzado. Esta observación está ligada al estudio de Proulx (2004) que señala que los usuarios más avanzados encuentran y utilizan la información de los foros especializados. Es necesario clarificar, en todo caso, que el hecho de encontrar y utilizar información en los foros o los sitios especializados no impide que los jóvenes discutan entre ellos acerca de lo que han encontrado (recordemos que nuestro estudio se realiza en un medio comunitario donde el uso no se hace de manera aislada). El intercambio personal, *face-à-face* es siempre necesario.

Yo aprendí con los muchachos (en el taller del telecentro donde reparan los computadores), porque ahí no tenemos profesor, solo vamos con las ganas de aprender, aprendemos de Internet. Para nosotros Internet es como nuestro profesor, le preguntamos al «tío Google». Internet para nosotros es eso, nos ayudamos entre nosotros, nos hacemos preguntas entre nosotros (Lucía, 22, Santiago).

En el caso de los jóvenes y los adultos, los responsables de los centros son muy importantes, lo que había sido remarcado a fines de los años 90, cuando comienzan a instalarse los telecentros, por Araya Duyisin (1999) en El Encuentro, donde los monitores eran normalmente jóvenes talentosos reclutados entre los mismos visitantes. Estos jóvenes eran un factor de motivación para que la gente volviera al telecentro después de la primera visita.

Yo nunca me había sentado frente a un computador. Tenía miedo, pero después de que el profesor me explicaba lo que era cada cosa... ¡Quiero estar sentada todo el día frente al computador! El profesor era un joven universitario, estudiaba psicología, creo, y sabía mucho sobre Internet... ¿sabe? La verdad es que no fue nada de difícil para mí (Rosa, 70, Talca).

Los responsables son también los líderes sociales que ayudan a la comunidad a comprender la importancia de Internet. Un estudio de la Subtel (2006) referido a la experiencia de los telecentros en Chile identificó dos tipos de liderazgo asociados a la administración de los telecentros: el líder social que ayuda a comunicar el sentido de la tecnología en la comunidad y el líder tecnológico, que conoce los códigos y los lenguajes asociados a las TIC y que es capaz de transmitirlos en las sesiones de formación. En nuestra experiencia, hemos encontrado los dos tipos de líderes y en ciertos casos, los dos se confunden en la misma persona. Para nosotros, el caso más claro que encierra las dos características es el de Cristián, en San Rosendo: él promovió la instalación de Internet sin saber cómo utilizarla, pero aprendió rápidamente para comunicar más tarde el sentido que la organización quiere entregar (o tratar de otorgar) al uso de la tecnología. Él desarrolló también una experiencia que le permite entregar formaciones en la comunidad.

Nuestros encuentros con los responsables nos permitieron ver el proceso desde su punto de vista y constatar la importancia que ellos mismos se atribuyen en la formación de los usuarios, sobre todo en los mayores. Además, dadas las características propias del centro, donde los vínculos interpersonales entre los usuarios y entre los responsables parecen tejerse fácilmente, el establecimiento de la confianza entre las partes es también importante para el proceso. Los mismos responsables reconocen el hecho y sienten que forman parte del proceso de

aprendizaje de los usuarios. Según los responsables, no es el caso de los cibercafés: en estos, los responsables no ayudan a los visitantes como en los telecentros. El hecho de trabajar en los telecentros, ser responsable del funcionamiento del centro y del apoyo de los visitantes significa para los monitores tener una responsabilidad social y no solamente administrativa.

Constatamos igualmente que la mayoría de los usuarios expresa su interés por seguir aprendiendo o estudiando: están conscientes que se trata de un aprendizaje a largo plazo, que el dominio técnico y cognitivo corresponde a un proceso, que se trata de una tecnología que evoluciona constantemente y que propone frecuentemente nuevas funcionalidades. Al respecto hemos visto una diferencia entre los adultos y los jóvenes. Los primeros, interesados en continuar el aprendizaje, piensan siempre en una formación como la que han tenido cuando llegaron al telecentro; mientras que los más jóvenes saben que pueden continuar aprendiendo a partir de la práctica cotidiana. La necesidad de una formación entre los más jóvenes está vinculada con un interés profesional, es decir, con la necesidad de tener un diploma que atestigüe una experiencia tecnológica para obtener un empleo más tarde.

En resumen, hemos dicho que las experiencias anteriores a las vividas en los telecentros y el contexto tecnológico han jugado un rol en el proceso de aprendizaje en las personas que visitan los telecentros. Hemos constatado así mismo que dicho proceso es vivido de manera diferente por parte de jóvenes y adultos. También abordamos el rol que juegan los operadores en el proceso, quienes explican y motivan a las personas en el uso de Internet, convirtiéndose frecuentemente en su principal red de apoyo. En las líneas que siguen haremos referencia a las dificultades encontradas por las personas en dicho proceso de aprendizaje.

4.2.3. Las dificultades vividas durante el proceso de aprendizaje

En relación con el proceso mismo de aprendizaje hay que destacar que, en general, no hay problemas recurrentes que sean señalados por los usuarios de Internet. Sin embargo, podemos identificar ciertas experiencias específicas: ciertos adultos que no conocían para nada la tecnología contaron que al principio tenían miedo de romper el

computador (o provocarle un problema serio) si tocaban alguna tecla que no correspondía.

Yo pensaba que si tocaba equivocadamente una tecla podía borrar todo, pero Pepe (el profesor) nos decía que no había que tener miedo, que había que acostumbrarse al computador... más tarde, frente al computador perdí el miedo y me atreví a hacer otras cosas, de hecho lo encontré fácil, yo sentía que tenía las aptitudes y las ganas de aprender, porque si uno no tiene ganas... (Daniela, 34, Santiago).

No obstante, entre nuestros entrevistados, jamás encontramos a alguien que hubiera detenido el proceso de aprendizaje debido a las dificultades encontradas. Habíamos imaginado que ciertas personas habrían interrumpido el aprendizaje porque podrían haber vivido dificultades que no pudieron superar. Recordemos que ciertos usuarios (sobre todo entre los adultos), comenzaron la utilización de Internet (frecuentemente a través de una formación) y lo han abandonado en un momento dado para retomarlo más tarde. Sin embargo, creemos que el hecho de no haber continuado utilizando Internet después de los talleres no estaba ligado con dificultades, sino con el momento particular de su vida en el que ellos no encontraban ningún rol que pudiera jugar Internet.

Pensamos que no haber encontrado problemas que hayan provocado la interrupción del proceso, aunque reconociendo la existencia de situaciones incómodas (propias a cualquier proceso de aprendizaje) ilustra una actitud positiva de quienes quieren seguir aprendiendo. Estamos frente a un grupo de personas motivadas por aprender y por servirse de la tecnología. Esta actitud se manifiesta en sus «ganas de aprender» como motivación para ir al telecentro. La red de apoyo puede también explicar más esta actitud positiva hacia el proceso de aprendizaje. Muchos usuarios han descrito a los responsables, los formadores y al grupo mismo como elementos que jugaron un rol importante en el proceso de aprendizaje. Estos últimos les han ayudado también a solucionar los problemas que tuvieron, de tal manera que las dificultades no pusieron fin al proceso de apropiación.

La única situación problemática que podríamos señalar proviene de algunos adultos que critican en algunos casos las formaciones.

Según ciertos adultos «estudiantes», la estructura del curso no estaba adaptada a sus necesidades; el curso dictado (por jóvenes) no consideraba el ritmo diferente de quienes no habían abordado nunca una tecnología parecida. Las guías de aprendizaje eran las mismas para todo el país, en el marco de un plan de alfabetización digital nacional. Esta situación fue ratificada por algunos responsables, quienes recuerdan sus experiencias de enseñanza y señalan haber cambiado la forma de hacer sus talleres, adaptándose a las necesidades de los usuarios. Para ciertos responsables, quienes concebían esos cursos no consideraban siempre la diversidad del público destinatario, que podía incluir personas con muy poca escolaridad, adultos que nunca habían tenido una relación con Internet, personas adultas y otras que vienen del campo. Los responsables modificaron los cursos, sobre todo respecto de su duración, a partir de las necesidades manifestadas por los estudiantes.

De hecho, no es muy fácil ver todos los usos del computador, eso va a depender mucho del profesor que nos motive. Siempre hay nuevas etapas y en nuestro curso, el profesor estaba siempre apurado; los profesores son especialistas en informática, y para ellos es difícil darse cuenta de que hay personas más lentas (Carlos, 71, Villarrica).

A pesar de esta crítica manifestada, los estudiantes se sentían mayoritariamente satisfechos y reconocían que a pesar de esta situación, habían aprendido cosas nuevas respecto de la informática. Además, una vez terminada la formación, estos mismos adultos pedían una formación más avanzada para seguir aprendiendo, en vez de imaginar un proceso de aprendizaje independiente. Este interés por la enseñanza formal es explicado por una persona en la cincuentena, según la cual en el liceo (cuando ella estudiaba), se debía aprender de memoria y respetar las consignas de los profesores. Al contrario, señaló, los niños de hoy ensayan sin pensar en las consecuencias, actitud probablemente más adecuada para utilizar Internet y los computadores.

Esta actitud de los más jóvenes que los lleva a ser indiferentes a las dificultades en el proceso de aprendizaje parece ser confirmado por el estudio del PNUD (2006) realizado en Chile, que señala las diferencias no solamente en el uso, sino también en la percepción de la tecnología que tienen los jóvenes en relación con los adultos. Según este estudio,

los jóvenes viven de manera diferente su acercamiento con la tecnología y parecen comprender más fácil y rápidamente que el mundo tiene (y permite) nuevos parámetros de velocidad y de distancias gracias a las TIC. Los jóvenes consideran, en primer lugar, las oportunidades que dan las TIC, lo que los lleva a interesarse más en ellas. Para ellos, las TIC facilitan la vida, sirven para desarrollar sus intereses y les ayudan en su sociabilidad. Podemos decir, entonces, que los jóvenes parecen desarrollar no solo un dominio técnico de Internet más fácilmente que los adultos, sino también el dominio cognitivo que les permite comprender más rápidamente la lógica de funcionamiento de esta.

Esta misma realidad fue percibida en uno de los estudios pioneros acerca de los telecentros en Chile. Araya Duyisin (1999) señaló esta diferencia en la forma en que abordan Internet los jóvenes y los adultos. Los adultos tenían necesidad de un acompañamiento más cercano en el proceso de formación. Por otra parte, el mismo investigador destaca el hecho de que en los adultos es más probable observar frustración y resistencia en las primeras sesiones de los cursos. Un estudio realizado más tarde por Orrego y Araya Duyisin (2002) confirma esta experiencia: los adultos que no habían tenido experiencias anteriores con el computador, al llegar al telecentro necesitan ampliar la duración de la formación y seguir teniendo un apoyo a mediano plazo.

Según los responsables de los telecentros, uno de los problemas más frecuentes era el miedo que tenían los adultos de enfrentar el computador. Para citar un caso extremo, un responsable se refirió a algunas personas que tenían miedo de electrocutarse con la máquina. Finalmente, los responsables de los telecentros ubicados en la ciudad y que trabajaban con personas que llegaban de sectores rurales señalaban las diferencias entre la población de uno y otro lado, en donde los del campo tenían más dificultades de aprendizaje que los segundos. Para los responsables, las personas de las ciudades tienen un contacto más estrecho con las tecnologías, aunque no las utilicen, situación que no es la misma con las personas que viven en el campo. Este hecho no parece ser el mismo para los niños, quienes aprenden fácilmente, sean del campo o de la ciudad.

4.2.4. *Los usos de los visitantes como manifestación del dominio técnico y cognitivo de Internet*

Una vez que el proceso de aprendizaje está relativamente logrado, es decir, a partir del momento donde la persona puede utilizar al menos una aplicación de Internet, los visitantes de los telecentros van a comenzar a integrar usos en su vida cotidiana. Antes de continuar, quisiéramos recordar que según nuestro punto de vista, la descripción de los usos que hacen los visitantes muestra su dominio técnico y cognitivo de Internet (lo que hacen con la tecnología), lo que corresponde a la segunda condición de apropiación propuesta por Proulx et al. (2007).

Los usos de nuestros entrevistados se repiten en los diferentes telecentros visitados. Los mismos usos de Internet comparten un nivel de similar importancia en los diferentes telecentros. Así, los tres usos más frecuentes de nuestros entrevistados de manera más o menos homogénea en todos los telecentros son el correo electrónico, el chateo a través de MSN y la búsqueda de información específica de interés personal con la ayuda de un motor de búsqueda, normalmente Google (salud, recetas, jardinería, cultura general, tareas escolares, etc.). En seguida, podemos señalar el chateo con desconocidos e informarse de las noticias a través de los diarios en línea. Finalmente, los usos menos frecuentes son los juegos (en línea o no) y la descarga de música y videos. Hay que reconocer, sin embargo, que el hecho de que los juegos y la bajada de música sea minoritario podría responder a razones estructurales de nuestra metodología: en el grupo hay menos jóvenes que adultos, los juegos son asociados principalmente a los jóvenes varones y que tienen un mayor dominio de la tecnología. En cuanto a la descarga de música, se debe en parte a que está prohibido en algunos centros (ya que lentifica el sistema en general) y demanda también un mayor dominio de la tecnología.

Van a ser ya casi dos años que yo chateo todos los días... es entretenido, aunque es cierto que a veces uno encuentra locos. Pero yo también me comunico con mi familia en Argentina; el *chat* es útil para comunicarme con mis amigos que ya no están en Villarrica... no puedo usar mi celular todos los días, es muy caro, nos enviamos correos, es más fácil comunicarse así (Rosalia, 24, Villarrica).

Yo utilizo principalmente mi correo, porque recibo mucha información, o para visitar las páginas de la SEC (Superintendencia de Electricidad y Combustible) o todo lo que está vinculado con la electricidad y la electrónica. El otro día me pidieron instalar algo y no me dicen cómo hacerlo. Yo tengo que saberlo, porque soy ingeniero, entonces lo tomo, veo la versión, la marca, entro a Internet y busco la información (Mauricio, 27, San Rosendo).

Yo trabajo en el área de la formación para el desarrollo de proyectos, yo enseño, y los talleres con la gente los hago a partir de material reciclado de Internet... Una vez un amigo me pidió que hiciera un taller para un grupo de personas, pero yo sabía hacer proyectos y no enseñar... Aprendí en libros, es verdad, pero con Internet di un gran paso (Cristián, 33, San Rosendo).

Hace poco estaba chateando con mi sobrino que vive en Argentina... podemos vernos, yo lo veo en persona cuando hablamos. Aquí busco noticias, me encantan las artesanías, si quiero saber algo sobre jardinería porque adoro las flores... Voy y busco la información (Rosa, 70, Talca).

Cuando tenía Internet en mi casa lo utilizaba generalmente para leer mis correos, chatear y bajar música. Ahora utilizo más que nada el correo por cuestiones personales y de trabajo y para leer las noticias... (Andrea, 32⁵⁷, Talca).

Internet ha sido muy útil para mí... para informarme de la enfermedad de mi papá que es diabético, entonces yo puedo saber qué es eso, de donde viene. Yo quería saber qué regímenes debe seguir, sobre qué tener cuidado (Juliana, 35⁵⁸, Lo Hermida).

Los usos constatados en los telecentros se parecen a aquellos señalados por Araya Duyisin (1999) hace más de una década, a pesar de la existencia de diferentes aplicaciones que se han agregado con el tiempo. Este investigador señalaba entonces entre los usos recurrentes la demanda de información con la ayuda de los motores de búsqueda, el correo electrónico, la diversión a partir de los juegos, el uso de servicios del Estado en línea y el chateo con desconocidos. Esta última actividad está más presente entre las personas estudiadas por el autor que en nuestro grupo de entrevistados. Sin embargo, lo que parece perdurar en el tiempo es el hecho de que el chateo sea una actividad preferida por los jóvenes. Esta situación es igualmente verificada por el estudio WIP (2006) que consigna que se trata de una actividad pre-

⁵⁷ Edad aproximada.

⁵⁸ Edad aproximada.

ferida por los jóvenes de menos de 30 años. Sin embargo, podemos observar igualmente que los usos de los visitantes de los telecentros son generalmente más limitados que todas las posibilidades que ofrece la tecnología y que son enumeradas por Proulx (2004). Así, el trabajo de cooperación en red, la producción de páginas web, el comercio electrónico y la educación a distancia son raramente abordados por los entrevistados.

Podemos imaginar que la razón principal de los usos limitados, en la mayoría de los casos, sobre todo en las personas más adultas, puede estar vinculado con el hecho de que las personas han comenzado a utilizar la tecnología desde hace poco tiempo. Además, quienes conocen mejor el Internet no tienen los medios económicos para utilizar el comercio electrónico, por ejemplo. Pero es posible, igualmente, que ciertos usos más avanzados sean conocidos por estas personas, aunque no sean utilizados pues no son pertinentes en su vida cotidiana.

Cuando los entrevistados cuentan sus usos de Internet, se puede apreciar una cierta formalidad en la descripción, la que podría corresponder a valores socialmente aceptados. Por ejemplo, parecen aceptar normas implícitas respecto de la productividad en el uso de Internet: el trabajo es siempre más importante que la diversión. Cuando se habla de motores de búsqueda, van a hacer siempre primero referencia a una información reconocidamente útil en su vida cotidiana o para su trabajo, para enseguida reconocer un uso lúdico. El tiempo para cada actividad es muy variado: en ciertos casos, el uso lúdico es realmente un apéndice de las otras actividades y, en otras oportunidades o en otras personas, el juego es la actividad realmente principal.

Por ejemplo, Rosalía de Villarrica habla siempre en primer lugar de la búsqueda en Internet para hacer las tareas que le piden en el instituto donde ella estudia. Sin embargo, se puede ver hasta qué punto el chateo es importante para ella, y cuántas veces sobrepasa el tiempo máximo de uso que se permite en la biblioteca (30 minutos) chateando con sus amigos, sin hacer sus deberes ni continuar el curso de informática en línea que está siguiendo. Luis de Talca nos habló en primer lugar de las actividades que realiza con Internet tales como la lectura de los periódicos y la búsqueda de información específica y, al final de la entrevista, de su interés por los dominós, juego que realiza

en línea todos los días en el telecentro. Cristián habla directamente del uso productivo de la tecnología, principio que trata de difundir entre los usuarios como filosofía del centro El Karro. Juliana nos habla al final de su interés por el chateo, una vez que le hacemos la pregunta, dado que su colega Daniela nos había dicho que ella podía quedarse un largo rato en el computador chateando.

Los usos descritos por los entrevistados son coherentes con las declaraciones de los responsables respecto de las actividades que aquellos realizan. No se trata de contrastar la veracidad de las respuestas de los usuarios, sino de ver el grado de implicación que tienen los responsables en un medio comunitario. Esta descripción de los usos de los visitantes no se limita jamás a una enumeración de actividades. Los responsables cuentan siempre anécdotas que envuelven los usos de ciertas personas: tienen la tendencia a explicar el contexto de vida de la persona que realiza el uso, es decir, de dónde viene, sus dificultades en el aprendizaje y en el uso, así como la importancia que estas le atribuyen a Internet. Podemos constatar, entonces, que los responsables, a partir de lo que dicen, no cumplen solo labores administrativas. Al mismo tiempo, es muy frecuente que los responsables tengan una mirada normativa en torno a los usos de los visitantes, en el sentido de lo que es permitido y no, lo que está probablemente vinculado con su rol de autoridad en el centro donde son, como lo hemos visto, facilitadores del aprendizaje y en consecuencia del uso mismo. Esta facilitación no interviene solo de manera cognitiva, sino que además de manera afectiva, lo que demuestran al asumir la importancia que tienen en el proceso de aprendizaje. En suma, la confianza que otorgan al grupo y su rol de autoridad al interior de la organización permite a los responsables conocer y describir los usos de los visitantes y hacer una interpretación en relación con la importancia que los usos revisten para el usuario en su vida cotidiana.

4.2.4.1. *Lugar y frecuencia del uso*

Entre los usuarios entrevistados en los telecentros, la gran mayoría utiliza Internet únicamente en los telecentros en que los encontramos. En este caso, el lugar tiene probablemente una influencia sobre los usos

de los visitantes porque los telecentros tienen reglas que enmarcan de una cierta manera los usos que se pueden verificar en el recinto.

En la biblioteca de Villarrica, como en El Karro, existen reglas bien específicas. Entre ellas el tiempo de uso está limitado a los 30 minutos permitidos.

No tengo Internet en la casa, yo utilizo solo lo que permite el reglamento de la biblioteca, que es de 30 minutos por día, y cuando estoy en Santiago, en la biblioteca de la Municipalidad de Ñuñoa, nos permiten una hora por día (Carlos, 71, Villarrica).

¿Podríamos pensar que ese tiempo limita o moldea los usos de las personas? A partir de nuestra investigación nos hemos preguntado varias veces por esta situación y hemos imaginado un uso ilimitado en la casa: de tener esta posibilidad ¿harían un uso intensivo del chat todo el día? ¿se trata de la manifestación del interés promovido sobre todo por la novedad de la tecnología? No podemos responder a estas preguntas a partir de esta investigación, pero podríamos suponer que efectivamente habría diferencias importantes con el uso en la casa. El estudio WIP (2006) hecho en Chile lo señalaba: las personas que tienen acceso a Internet en la casa están conectadas durante una mayor cantidad de tiempo y utilizan Internet para una mayor variedad de actividades.

Por otra parte, y aunque se trate de un contexto cultural completamente diferente, la investigación hecha por Bevort y Breda (2008) acerca de los jóvenes entre 12 y 18 en Europa y Quebec, nos da pistas para pensar (o confirmar) que los usos en la escuela y en la casa son (y serían) diferentes. Hemos constatado en el terreno la falta de libertad que sentían ciertas personas en su experiencia de uso en la escuela. Sin embargo, en los estudios europeos, lo que es todavía más importante es que la percepción misma de los jóvenes de tales usos es diferente en los dos lugares (casa y escuela). Para los adolescentes, Internet en la escuela no es «su Internet», ya que es en la casa donde los jóvenes se sienten libres para hacer lo que ellos quieran con Internet. Para los investigadores británicos que han participado en el estudio europeo, los usos de los jóvenes en la escuela eran frecuentemente relatados con mucho menos entusiasmo en comparación con lo que decían de MSN, de los juegos electrónicos, de la música y de otros usos en el domicilio.

Desde que no tengo conexión a Internet en mi casa comencé a venir al telecentro, desde hace como dos meses. Vengo todos los días o cada dos días... puedo estar dos horas, 30 minutos o 15, depende de lo que tenga que hacer. Cuando tenía Internet en la casa, cuando trabajaba, estaba siempre conectada, aunque no estuviera navegando (Andrea, 32, Talca).

Por otra parte, la importancia del telecentro como lugar de uso de Internet había sido igualmente constatada por Araya Duyisin (1999) en El Encuentro. Según este estudio, el telecentro, además de ser un lugar de conexión a Internet, se transforma en un espacio de sociabilidad, un lugar público que los convoca y los identifica. Podemos proponer la misma conclusión en el caso de El Encuentro una década después. Para el centro de Talca y de la biblioteca en Villarrica, que no fueron creados con la participación de la comunidad, podemos constatar igualmente la misma situación, pero en menor grado. Vimos que las formaciones eran momentos de sociabilidad que podían posteriormente prolongarse en encuentros fuera del recinto donde se realiza la formación. Un estudio de Subtel (2006) confirma este punto de vista cuando señala que las sesiones de formación en los telecentros ofrecen un gran potencial de socialización entre los diferentes usuarios y que, en consecuencia, se convierten en un medio de creación de capital social.

En este mismo sentido en el caso de El Karro, por ejemplo, el telecentro situado en San Rosendo y administrado por la organización de jóvenes, el lugar de uso es muy importante: se trata del lugar más claro donde el uso de Internet se realiza en un espacio no concebido especialmente como un telecentro, sino que existe ya como organización. En este caso, el uso de Internet ocupa un lugar que posee una fuerte identidad. Para los usuarios, El Karro es más que un lugar de acceso a la tecnología, se trata de un espacio de encuentro que tiene un rol social en la comunidad.

Las personas entrevistadas no tienen acceso en sus casas, y como lo hemos visto anteriormente, ellas quisieran en su mayoría tenerlo. Podemos suponer, entonces, que el uso de Internet en un lugar público abierto a la comunidad, sobre todo aquellos que están interesados en tener un computador en la casa, indica una etapa de la apropiación. Podemos observar más tarde (tal vez en otra investigación), en el caso

de personas que logran tener un computador conectado a Internet en la casa, en qué medida emergen otras significaciones del uso. Así, podríamos ver más precisamente, a partir de comparaciones, el peso que puede tener el lugar de uso en la apropiación.

4.2.4.2. *Los obstáculos para el uso: las experiencias de frustración*

Por «obstáculos para el uso» comprenderemos las dificultades encontradas en el uso de la tecnología. Se trata principalmente de los problemas que impiden el logro de un uso o que lo vuelven más difícil. Queremos saber si ese tipo de problemas jugó un probable rol negativo en el proceso de apropiación.

Hemos constatado tres aspectos que vamos a abordar en las líneas que siguen. El primero es aquel de los factores externos del uso mismo que pueden impedir el logro de un uso deseado. El segundo es el uso de Linux como sistema de explotación en comparación con Windows —el primero parece más difícil de usar y cada vez que ciertos visitantes que aprendieron con el sistema Windows tienen que usar un computador con el sistema de explotación de código abierto, se sienten incómodos—. El tercero es aquel de la dinámica familiar que parece alterarse con la presencia de ciertas tecnologías en la casa. Aquí, salimos del estricto marco de los telecentros, dado que los entrevistados se refirieron al lugar de residencia.

Antes que todo, la presencia de factores externos que incomodan en el uso o que impiden realizarlo completamente fue observado principalmente en San Rosendo. A veces, la posibilidad de realizar una práctica de consumo sirviéndose del sistema de compras en línea, por ejemplo, estaba limitado por factores externos: las empresas no distribuyen sus mercaderías en un pueblo alejado de grandes ciudades. «Puedo (tengo el dinero para pagar) y sé comprar (sé cómo hacerlo gracias a la tecnología), pero no puedo concretarlo (frustración que puede existir además con otros medios, como la televisión: ciertas personas o grupos sociales no pueden acceder a ciertos bienes; los más pobres no pueden acceder a lo que la publicidad propone)». Además, ciertos jóvenes (y aquellos que tienen ingresos más bajos en general) no tienen fácilmente acceso a las tarjetas de crédito: para obtener una cierta información en Internet hay que pagar, lo que implica el problema

del acceso a este tipo de medios financieros; podríamos hablar aquí de un aspecto de la apropiación interrumpida o frustrada. Como en el caso de la compra en línea y de la imposibilidad del envío, la nueva práctica de consumo no es realizable. Otro problema constatado es aquel de no poder completar cursos de manera presencial después de haber seguido una formación en línea por falta de tiempo.

A veces los sitios profesionales piden plata para entregar una cierta información, pero eso es limitante para alguien que no pueda pagar, hay que tener una tarjeta de crédito, piden una cuenta de cheques, pero si uno no tiene, ¿qué hace?... Internet está más comercial (Mauricio, 27, San Rosendo).

El segundo aspecto que podemos agregar en esta parte de los obstáculos del uso son los problemas que supone para ciertos usuarios la utilización en algunos telecentros del sistema Linux. Sabemos que solamente los telecentros de redes (San Rosendo y Villarrica) lo utilizan. En los otros telecentros el sistema utilizado es Windows, dado que Microsoft tiene acuerdos con las organizaciones responsables de los centros y con el gobierno. A medida que hacíamos las entrevistas, encontramos que San Rosendo había abandonado primero el sistema Linux, mientras que varios entrevistados hicieron referencia a este tema y normalmente de manera desfavorable.

En efecto, en San Rosendo, varios entrevistados señalaron el hecho de que Linux es más difícil de utilizar para la gente que sabe menos y para aquellos que aprendieron con Windows. Este hecho provocó un cambio de política en el telecentro que ha llevado a reemplazar Linux por Windows, porque perdían clientes que preferían ir a los cibercafé que utilizan el sistema operativo pagado. Sin embargo, uno de los entrevistados habla de la mala actitud de algunos usuarios frente a Linux, señalando que a los usuarios no les gusta este sistema porque lo encuentran más difícil de manipular que Windows y no quieren hacer el esfuerzo necesario para aprender el funcionamiento de esta nueva herramienta. Esta reflexión respecto de Linux parece interesante: en el proceso de apropiación la buena actitud con la cual es abordada una nueva tecnología es muy importante. Podemos suponer que la capacidad de adaptación y la curiosidad podrían facilitar el uso de una herramienta diferente como Linux. Por ejemplo, en Villarrica (Bi-

blioredes), una entrevistada aprendió con Windows y no quiere hacer el esfuerzo de comprender el funcionamiento de Linux. El hecho de no querer utilizar algo que es diferente de lo que estamos acostumbrados podría ilustrar también un aspecto particular del aprendizaje de la informática: para pasar de Windows a Linux fácilmente, según ciertos entrevistados con más experiencia, debemos alejarnos de un hábito de aprendizaje que privilegia la memorización y el respeto de órdenes (tal como un adulto describía el sistema de aprendizaje en su juventud), y pasar a un modo de descubrimiento, como lo hacen los niños quienes, según un entrevistado de San Rosendo, no se dan cuenta de cuál sistema de explotación están usando.

Y finalmente, en relación con el tercer aspecto relativo a la dinámica familiar, proponemos considerar como obstáculo del uso una experiencia que no ocurre realmente en los telecentros mismos. Algunos adultos reflexionan en torno al contexto de uso en la casa refiriéndose a la época cuando tenían un computador conectado a Internet. Según estos adultos, y generalizando su propia experiencia, los padres son a veces criticados por sus hijos porque no tienen la misma capacidad de aprendizaje. Esta situación se transforma en una fuente de conflictos al interior de la familia, ya que los jóvenes utilizan más las tecnologías que son destinadas a toda la familia, en particular el computador. Sería interesante ver cómo esta dinámica cambia una vez que los padres aprenden a utilizar Internet y la han integrado en su vida cotidiana de tal manera que se haya transformado en una necesidad.

Al principio tuve problemas con mis papás en mi casa, porque usaba mucho Internet, todos los días, la biblioteca, la biblioteca, ellos me decían que tanto tiempo se transformaba en una manía, pero yo les decía: es mi tiempo, mi espacio... (Rosalía, 24, Villarrica).

Si tienes un computador en tu casa y tienes niños, ¡olvídate! No vas a poder usar el computador porque son los niños los que lo utilizan; los niños chatean, juegan y todo eso, entonces si tú no sabes, o eres más lento, se toma más tiempo para aprender o te equivocas, y nadie te ayuda (Catalina, 48, Talca).

No habíamos considerado en nuestras categorías de análisis preliminares, la posibilidad de encontrar situaciones completamente

externas al uso mismo del computador como obstáculo al uso. Este hecho nos confirma que la dinámica del uso no se realiza en aislamiento ni en un solo lugar, como el telecentro, sino que atraviesa las fronteras de una habitación, y en nuestro caso del telecentro mismo. El uso está también anclado en una dinámica familiar y social (o digamos, al interior de una sociedad). Finalmente, para ciertos jóvenes hay también otros obstáculos, en el sentido de que son criticados por sus padres respecto de la actividad repetitiva del chat. Una de las jóvenes entrevistadas debió enfrentar una fuerte presión familiar, aunque en todo caso no terminó con su hábito.

Varias personas de nuestro grupo no expresaron la existencia de obstáculos en sus experiencias de uso de Internet, lo que no quiere decir que no tengan necesidad de continuar aprendiendo, por ejemplo, o que no hayan tenido ningún problema por resolver. Tal vez este hecho se debe más que todo a la metodología de nuestro estudio y de nuestra muestra, ya que quienes van al telecentro y utilizan Internet desde hace un cierto tiempo, como lo hemos visto, tienen ganas de aprender, están motivados y van a continuar seguramente utilizando Internet a pesar de las probables dificultades.

4.2.4.3. La evolución del uso: el aprendizaje evolutivo

Respecto de la evolución de los usos, podemos señalar algunos factores que van a jugar un rol en los usos futuros que tendrán los usuarios de los telecentros. El primero está ligado a los nuevos aprendizajes con la tecnología, mientras que el segundo a la evolución de Internet y las nuevas funciones que ofrezca. Esta necesidad de continuar aprendiendo nuevas funcionalidades ya fue abordado en la categoría referida al proceso de aprendizaje, pero en esta oportunidad lo miramos desde el punto de vista de lo que a los usuarios les gustaría o piensan continuar haciendo con la tecnología en el futuro. El tercer factor, finalmente, que se vincula con los usos futuros, está relacionado con la evaluación de las necesidades de los usuarios y la consecuente redefinición de la utilidad de la tecnología para ellos, como por ejemplo que les permita tener un empleo.

Así, uno de los elementos principales en relación con la evolución de los usos, es el interés de los usuarios de continuar aprendiendo. Las declaraciones en este sentido no son solo hechas por quienes piensan

tener conocimientos limitados del tema, sino que también por las personas que lo conocen muy bien. Para los jóvenes, el hecho de continuar aprendiendo también es importante. La idea del aprendizaje continuo nos lleva a pensar que la apropiación es evolutiva, incluso para las personas que conocen muy bien la tecnología. Se trata de un proceso permanente que cambia a partir de los descubrimientos de la gente y de la progresión del aprendizaje.

Me gustaría seguir aprendiendo sobre informática y mi aspiración, o sea mi proyecto concreto es seguir aprendiendo durante dos años y después de eso comprar un computador portable y tener una buena conexión a Internet en mi casa (Carlos, 71, Villarrica).

En el futuro me gustaría tener mi propio computador en casa, continuar practicando, conocer más, no quiero quedarme con lo que sé solamente, me gustaría sentirme más cómoda, más segura (Rosa, 70, Talca).

Este mundo (Internet) es demasiado grande, de seguro tengo que aprender más, uno no termina nunca de aprender (Mauricio, 27, San Rosendo).

Hay que agregar a esta reflexión que la gente sabe que Internet evoluciona, que ofrece permanentemente nuevas aplicaciones y que harán nuevos usos de la tecnología. Este hecho revela características mismas de la tecnología informática que es considerada como una de las herramientas más complejas y plurales que se hayan inventado (Liewrouv y Livingstone, 2002). Ver en una pantalla a la persona con la que se está conversando a distancia era considerado algo de ciencia ficción, pero ahora es posible, como lo ilustra uno de los visitantes. Finalmente, respecto de las futuras necesidades de los usuarios, algunos jóvenes anticipan la posibilidad de tener un empleo vinculado con el uso o a la reparación de computadores. Ya hemos visto que varios de ellos trabajan en el dominio de la informática, como voluntarios. Estos mismos jóvenes quisieran en el futuro tener un empleo remunerado gracias a la informática.

Hasta aquí hemos visto todas las etapas que consideramos se encuentran al interior de la apropiación llamada dominio técnico y cognitivo de la tecnología. Si continuamos nuestro camino, veremos que el uso se realiza debido a la significación que construye una persona. Es lo que haremos en las líneas que siguen.

4.3. LA SIGNIFICACIÓN DEL USO: «EN INTERNET ESTÁ TODO, TODO»

En el modelo de la apropiación, la construcción del uso de una tecnología es estudiada a partir de la significación construida de dicha tecnología por parte de los individuos. Hemos visto que Breton y Proulx (2006) y Proulx et al. (2007) proponen, después de la condición del dominio técnico y cognitivo, la integración significativa de la tecnología en la vida cotidiana de los usuarios. Esta integración debería permitir gestos de creación, es decir, cambios en las prácticas (de comunicación, de entretenimiento, de consumo, de aprendizaje) de las personas que incorporan la tecnología en su vida cotidiana. En esta parte de la discusión vamos a abordar la «integración significativa» y los «actos de creación» al mismo tiempo.

Como lo hemos señalado, la integración significativa se materializa en los usos que se transforman en actos de creación. O como lo propone De Certeau (1990) se puede decir que el uso es una producción, en el sentido de que no existe solo un uso mecánico de la tecnología, al contrario, el usuario puede realizar actividades no previstas por quienes concibieron la tecnología y realizar de otra forma ciertas prácticas en la vida cotidiana. Para hablar de significación debemos hacer referencia a usos concretos. En esta parte de la discusión observaremos los usos de las personas, clasificándolos según tres esferas de vida: personal, profesional y social (Frenette y Johnsson-Smaragdi, 2005). En la esfera personal hacemos referencia al contexto inmediato de los individuos: la organización de su vida privada, la expresión de intereses personales, las relaciones con su familia y amigos y su vida familiar propiamente tal. En la esfera profesional hacemos referencia a los estudios, a la formación profesional y al mundo del trabajo; por último en la esfera social, consideramos su experiencia de vida comunitaria y en la sociedad en un sentido más amplio.

Queremos destacar que los usos señalados en las distintas esferas se entremezclan, pero las significaciones pueden ser diferentes para el mismo uso, dependiendo de la esfera de vida que observamos. Así, podemos citar el uso del correo electrónico en donde la significación puede estar vinculada al mismo tiempo con la esfera personal (la im-

portancia de comunicarse fácil y rápidamente con la familia) y con la esfera profesional (el correo permite tener contacto con el jefe de la empresa y a quienes se les vende un servicio, por ejemplo). He aquí uno de los aspectos más interesantes del proceso de apropiación que hemos observado: el uso construido de una tecnología puede revestir diferentes significaciones para una persona y eso en diferentes esferas de su vida, sobre todo si pensamos en la complejidad de la tecnología que estamos evaluando. Además, esta significación puede evolucionar a medida que el uso se torna más complejo, cuando este se inserta en otros aspectos de la vida de la persona.

4.3.1. La esfera personal

En la esfera personal podemos ver que el uso de Internet es significativo para las personas entrevistadas, dado el valor que ellas entregan a la posibilidad de comunicar, informarse, mejorar su autoestima y expresar su libertad personal.

Respecto de la comunicación, los entrevistados se refieren a las ventajas de comunicarse por correo, MSN o chat. Estas herramientas son evaluadas positivamente, ya que permiten una comunicación rápida y más fácil en relación con las tecnologías precedentes. Además, existe una posibilidad de reforzar la sociabilidad a partir de las herramientas ofrecidas por Internet. En ciertos casos, el correo electrónico es evaluado como un mecanismo de comunicación indispensable en la vida cotidiana, algo de lo cual no se podría prescindir. El hecho de que el correo sea reconocido como indispensable hace que, para ciertas personas, no tener acceso provoque un sentimiento de aislamiento.

El que Internet permita una comunicación fácil y rápida extiende el contexto inmediato, crea una ampliación del mundo, ya que permite comunicar a personas alejadas y, en el caso del chat, con otros que están alejados e incluso que son desconocidos. Para Rosalía, el chat es muy importante, dado que gracias a esta herramienta ella puede discutir cuestiones íntimas con desconocidos que se han transformado en sus amigos. Este sistema la ha ayudado a reservar un espacio para ella y sus amigos virtuales, lo que es también un espacio de encuentro. En este ámbito virtual, ella ha compartido experiencias de vida variadas. De hecho, dado que había interrumpido sus estudios secundarios,

se sentía separada de la gente de su edad y los ha encontrado con la ayuda del chat. Ahora puede comunicarse a través de la herramienta con las personas de su grupo etario. El caso de Rosalía es uno de los ejemplos más claros donde el uso es construido: para ella el chat significa amistad, integración, afecto, etc. Como podemos constatarlo, la significación construida por esta persona puede ser muy diferente de la de otros usuarios del chat. La significación está ligada al contexto de vida inmediata, a la historia de vida personal y a la sensibilidad en las relaciones interpersonales, por ejemplo.

Antes yo no era muy comunicativa con la gente, era una persona solitaria. Venir aquí, tener un medio, aunque se trate de un mundo cibernético ha sido para mí como una terapia para ser capaz de comunicarme con personas de mi edad... Para mí, saber que voy a abrir el computador y que voy a encontrar a alguien conectado y que yo voy a poder hablar de lo que me pasa, es algo muy bueno para mí, Internet ha sido un mundo, algo que me pertenece, lo que yo hago, lo que me gusta está aquí, es mi espacio. Yo tenía mi casa, un trabajo, mi escuela, pero Internet era mi espacio, donde nadie más podía entrar... (Rosalía, 24, Villarrica).

El acceso a la información, en ciertos casos considerado como ilimitado gracias a los motores de búsqueda, es muy valorizado por los usuarios de Internet, como por ejemplo la lectura de periódicos en línea. Este acceso a la información permite al mismo tiempo tener una mirada diferente acerca del mundo, la que se amplía gracias a esta posibilidad. Al mismo tiempo, el uso de Internet permite a los miembros de una familia o a quien lo utiliza más, compartir información con los otros miembros de ese grupo parental.

Para mí Internet es una herramienta absolutamente necesaria. Antes con mis amigos nos comunicábamos por correo, con cartas y eso era muy lento. Si yo enviaba una letra hoy, la recibían la semana que viene, además, esperar la respuesta... Ahora no, ahora todo es rápido (Jimena, 27, San Rosendo).

Encontrar información es más fácil usando Internet, es más rápido y la información es muy amplia. Yo pienso que Internet es ilimitado, que tú puedes informarte, distraerte y aprender. Uno se puede entretener también, lo que te abre un mundo diferente. Antes, yo estaba en el pasado, ahora todo está en Internet (Catalina, 48, Talca).

Varios usuarios se refirieron al hecho de que el uso de Internet mejoraba su autoestima. Así, para ciertas personas, el aprendizaje y el uso de Internet puede tener una influencia en el reconocimiento de los niños hacia los adultos (normalmente el padre o la madre), lo que agrega un nuevo tema de conversación, por ejemplo.

Tengo que modernizarme como persona, en Internet hay muchas cosas por aprender. Hay que integrarse al ritmo actual, yo he visto personas que no saben ni cómo encender el computador, pero ahora todo funciona con informática, todo es así, si uno no avanza está obsoleta. En las escuelas está lleno de computadores, entonces si la madre no sabe, no va a poder ayudar a sus hijos... Yo me modernicé como mujer, sé hacer varias cosas en Internet, puedo ayudar a mis hijos y hablarles con más autoridad (Daniela, 34, Santiago).

Por otra parte, algunos usuarios, y sobre todo los mayores, señalaron que el hecho de utilizar Internet significaba para ellos la posibilidad de no sentirse atrasados respecto de la tecnología. Este hecho les permitiría ser parte del conjunto de usuarios de esta tecnología, que son según ellos los más jóvenes. Al mismo tiempo, el uso de Internet les permitió descubrir competencias insospechadas. El hecho de conocer una tecnología que les parecía alejada gracias a los cursos —siempre hablando de las personas mayores— los ha hecho ver que ellos también son capaces de aprender y no solamente los más jóvenes. En este caso, la representación construida antes de empezar a utilizar Internet (considerada una tecnología para los jóvenes) es reconstruida o simplemente cambiada, una vez que se ha vivido la experiencia.

Yo ahora me siento realizada, ahora pertenezco a ese grupo de personas que usa Internet. Cuando uno escribe por aquí (el computador) uno recibe de inmediato la respuesta. El correo tradicional, eso pertenece al pasado (Rosa, 70, Talca).

Además, el hecho de participar en una formación en informática les ha permitido ser parte de un grupo de personas con la cual han desarrollado un sentimiento de pertenencia, es decir que la participación en un grupo para aprender informática es un elemento de sociabilidad que se agrega a aquel que permite la comunicación en línea. Esta situación

es coherente con el estudio de Xie (2007) acerca del uso de Internet en las personas mayores en Norteamérica que forman parte de un club de Internet. Dichas personas no establecían casi nunca vínculos en línea, contrariamente a los más jóvenes. Sin embargo, el hecho de participar en el club les permite crear intercambios personales fuera de línea y, en ciertos casos, relaciones de amistad con otros participantes.

El uso de Internet en el telecentro puede transformarse en un tema de conversación al interior de una familia. El hecho de hablar de su experiencia con Internet en la casa e incluir en las conversaciones a los amigos virtuales va en línea con el modelo de la «domesticación» de una tecnología (Silverstone, 2006). Recordemos que la domesticación se refiere a la dinámica generada en el interior del hogar a partir de una nueva tecnología. Una vez que esta tecnología está «domesticada», sale de la casa y empieza a formar parte de la vida cotidiana externa de las personas (las conversaciones en las oficinas acerca de un programa de televisión, por ejemplo). En el caso de la Internet utilizada (o domesticada) en el telecentro, esta entra en el hogar y se materializa en las conversaciones que los usuarios de la tecnología (que lo hacen en otras partes) establecen con otros miembros de la familia (que no lo utilizan ni en la casa ni en otro lugar).

De a poquito yo le contaba a mi mamá que yo tenía amigos por Internet que se llamaban así y que vivían en tal parte y aunque ella no los conociera, ella me preguntaba por mis amigos, que cómo estaban... (Rosalía, 24, Villarrica).

Finalmente, para ciertos usuarios, Internet permite poner en práctica su libertad individual, dadas las posibilidades de acceso a la información y de comunicación que esta ofrece. Así, Internet se transforma en una herramienta que activa sus habilidades de selección.

4.3.2. La esfera profesional

En la esfera profesional vamos a observar dos grupos de personas, aquel para el cual Internet (y la informática en general) es significativa porque es útil y necesaria para su trabajo y el segundo grupo para el que Internet (o más bien el computador) se transforma (o puede transformarse) en una fuente de empleo.

En el primer grupo donde están las personas que trabajan ya con Internet encontramos a aquellos que utilizan este medio desde hace un tiempo y realizan usos avanzados en el marco de su trabajo. Para ellos, la tecnología es indispensable para las tareas que deben realizar, porque se trata de una herramienta de trabajo. Es el caso de Cristián en San Rosendo quien trabaja en el dominio de la educación de adultos y encuentra en sitios Internet mucha información para preparar los talleres de formación; Luis utiliza la informática para su trabajo de conserje; Andrea para su trabajo de diseño gráfico y Mauricio para su trabajo de ingeniero.

En el segundo grupo se encuentran personas, sobre todo los más jóvenes, que han descubierto recientemente Internet y lo utilizan para trabajar específicamente en el dominio de la informática. Estos jóvenes han descubierto que con los conocimientos que tenían, bien podían trabajar en ese dominio. Hay algunos que lo hacen ya como voluntarios en los centros de acceso comunitario. Aprendieron a desarmar y armar computadores, a reparar sus componentes, etc. Por el momento, la mayoría de los jóvenes incluidos en este grupo no gana dinero con este trabajo. Sin embargo, señalan que les gustaría seguir aprendiendo y tener una certificación formal de sus conocimientos para tener un trabajo permanente vinculado con la informática. Esta reflexión nace generalmente a partir de la experiencia que han tenido en los telecentros. Los jóvenes de El Encuentro, principalmente, pertenecen a esta categoría: Gonzalo dice que le gustaría enseñar y Lucía, que le gustaría seguir una formación y trabajar en el tema para una empresa o un organismo comunitario.

Pronto debería empezar a trabajar, espero tener un buen empleo, que sea en lo mismo que aquí, para mí la fundación (el telecentro) ha sido como un instituto, he estado siempre en el terreno, pero si voy a buscar trabajo en alguna parte, me van a preguntar que dónde aprendí, entonces para el año próximo estoy buscando un lugar donde estudiar, por una parte porque quiero aprender más, pero por otra porque quiero tener un diploma (Lucía, 22, Lo Hermida).

Como podemos ver, la significación del uso y por consecuencia la apropiación, no es un proceso definido en el tiempo, sino que se presenta también de manera ideal en el futuro.

4.3.3. *La esfera social*

En la esfera social podemos decir que el uso de Internet es significativo porque refuerza ciertos valores propios de la sociedad donde viven los usuarios y que ellos encuentran importantes en su vida cotidiana. En este ámbito podemos señalar la integración comunitaria, la participación social y la valorización de las mujeres. Veremos más adelante en esta misma sección, la mirada de los visitantes acerca de los usos de los otros y finalmente la importancia del telecentro en el desarrollo económico y social de la comunidad donde se inserta.

Respecto de la integración y la participación social, podemos confirmar que el hecho de seguir una formación de alfabetización digital en el telecentro ayuda a las personas a ser parte de un nuevo grupo y, probablemente, a participar más tarde en otras actividades sociales. En este sentido, por ejemplo, en el caso de San Rosendo, la obtención de computadores instalados en el vagón de tren es el fruto de una actividad comunitaria en la cual participaron muchas personas. Al mismo tiempo, para los jóvenes de El Encuentro, el telecentro no es solo un lugar de acceso a Internet, sino que además se trata de un lugar de pertenencia. La expresión de Gonzalo acerca de la corporación es bastante elocuente en cuanto a la importancia del telecentro en el uso: en la mañana él se levanta y dice que va a la corporación y no a utilizar Internet. Señala también que no iría a gastar plata en otra parte si no tuviera acceso a Internet. El hecho de saber utilizar la tecnología y de ayudar a la gente a aprender, además de trabajar con las partes de los computadores, indica un interés comunitario. La importancia del telecentro para los jóvenes como un «espacio de sociabilidad» ya había sido señalado por Araya Duyisin (1999).

Otro aspecto ligado a la integración y la participación social es la democratización que permite, según ciertos entrevistados, el uso mismo de Internet gracias al acceso comunitario. Según ellos, esta posibilidad sirve para la homogenización social y favorece la igualdad de oportunidades para los niños de medios desfavorecidos. En el pueblo más pequeño que hemos visitado, San Rosendo, uno de los usuarios y responsable del centro señaló que los niños de este pueblo tendrían las mismas posibilidades que los niños de una gran ciudad como Santiago,

gracias al acceso a Internet. Podemos ver aquí una idealización de la tecnología como elemento que puede solucionar algunas diferencias sociales e incluso estructurales de una sociedad, como el asilamiento y la pobreza. Aunque podamos vincular esta declaración con la noción de determinismo tecnológico, pensamos que más bien se apoya en una experiencia concreta que los habitantes del pueblo han vivido.

Internet es sinónimo de democratización e igualdad de oportunidades para los niños pobres y para las personas que viven en las regiones alejadas del centro del país. Esas personas no están más aisladas, las mismas cosas que pasan en Santiago, pueden pasar en San Rosendo, como por ejemplo que un niño sepa hacer funcionar un computador o tener conexión WiFi. En todo caso, la diferencia va a estar dada en el uso que se le dé al computador (Valeria, 27, San Rosendo).

Internet es también significativo, ya que según ciertas mujeres entrevistadas, les permite escapar del rol «típico» de las mujeres dueñas de casa. Así, para ciertas mujeres el uso de Internet en los telecentros se transforma en un elemento de integración, de compartir, de ruptura de la rutina doméstica. Hemos escuchado esta reflexión en Talca y en El Encuentro, en Santiago. Pensamos que esta idea se sitúa bien en la esfera social, porque las personas que lo han expresado han hecho siempre referencia a las mujeres en general. Hablan a partir de sus experiencias, pero incluyen siempre a otras mujeres que han conocido en las sesiones de formación.

Yo me modernicé como persona, salí de esta burbuja en que habitan las madres, que tienen que estar siempre trabajando en la casa, ahora yo sé chatear, bajar música, hago CDs de música, es algo a mi favor, como mujer... (Daniela, 34, Lo Hermida).

Aquí encontramos una referencia explícita al género que es interesante abordar vinculándolo con los estudios de TIC y género.

Para comenzar, debemos decir que no vimos diferencias sustanciales entre los hombres y las mujeres en lo que respecta a los usos mismos de Internet en los telecentros. Sin embargo, hemos constatado varias veces una actitud diferente respecto de la aproximación a Internet, lo que podría estar vinculado con el contexto cultural donde hemos he-

cho nuestra investigación: las tareas de cada género son muchas veces definidas y no son por lo general cuestionadas. Por ejemplo, había siempre más mujeres adultas que hombres adultos que dudaban de la utilidad de Internet en su vida cotidiana. Esta situación confirma una observación en relación con la aculturación de los dos sexos (Jouët, 2003), que podría tener consecuencias no solamente sobre el uso, sino también sobre la actitud hacia la tecnología. En San Rosendo, una de las responsables nos explicaba por qué había tan pocas mujeres en los telecentros. Según ella, las mujeres tienen más responsabilidades domésticas que los jóvenes, lo que les impedía participar más en las actividades del telecentro y, por lo tanto, en el uso de Internet. El hecho de que, según ciertos entrevistados, los cursos de Internet para las mujeres dueñas de casa sirve para distraerse dadas las tareas rutinarias que ellas deben realizar, se sitúa según nosotros, en el mismo contexto.

No podemos evocar estadísticas en torno a la participación de hombres y mujeres que visitan los telecentros, pero pensamos que es significativo que ningún responsable haya hecho comentarios del porcentaje de hombres y mujeres que visitaban estos espacios. Este hecho puede confirmar lo que señala el estudio WIP (2006): en general, en Chile, no hay una gran diferencia entre el número de hombres y mujeres que utilizan Internet. Cuando los responsables daban ejemplos de usos, hacían referencia a hombres y mujeres. Es muy probable, entonces, que la experiencia en los telecentros siga la tendencia descrita en los estudios que hablan de la feminización creciente del uso de Internet. Aunque se trate de un caso aislado, que no vimos en otros lugares, es interesante destacar que en El Encuentro, había una joven que trabajaba con las partes del computador (*hardware*), lo que fue subrayado por el responsable del centro: «ella es la única mujer que lo hace», nos dijo. En el futuro, podríamos ver más casos como el de El Encuentro, si consideramos como dice Jouët, que la construcción del género evoluciona, es decir, que las tareas asociadas normalmente a los géneros evolucionan en el seno de una misma sociedad, así como la percepción de los roles otorgados respectivamente a los hombres y a las mujeres.

4.3.3.1. *La mirada normativa acerca del uso de los otros*

Como ya lo hemos señalado, a medida que realizábamos nuestro análisis constatamos que los usuarios de Internet en los telecentros analizaban de manera frecuente los usos que otras personas realizan de Internet (familia, amigos, compañeros de trabajo, de infancia, etc.), ya sea en los mismos telecentros o en sus hogares. Pensamos que esta evaluación hecha por las personas puede comprenderse como una mirada normativa respecto de las actividades realizadas con Internet. Se trata, en general, de una crítica de los usos de otras personas que ellos consideran como principalmente negativos. Situamos este juicio en la esfera social de la significación del uso, dado que se trata de una mirada de las personas que los rodean y no acerca de ellos mismos. En esta sección hacemos referencia a lo que hemos llamado «los usos de los otros».

Estas referencias a lo que *los otros* hacen con Internet creemos que expresan un juicio de valor en torno a los usos. Se trata de un aspecto que consideramos muy significativo dentro del proceso de apropiación, ya que revela cómo la construcción del uso traspasa la experiencia personal inmediata con la tecnología, es decir, de una interpretación del uso del otro independientemente de que lo ayude o no en el proceso de apropiación, como era el caso de los operadores de los telecentros que participan en el proceso de aprendizaje del funcionamiento de la tecnología de los nuevos usuarios. Así, reiteramos, la apropiación y los procesos internos de construcción de significación que llevan a ella, no son actos que se asocian exclusivamente a una experiencia individual: vemos en esta reflexión crítica de las personas respecto del uso de los otros una suerte de confirmación del uso personal. Y lo que es aún más interesante es que ciertas evaluaciones acerca del «uso de los otros» son obtenidas a partir de un imaginario, de lo que han escuchado decir y no necesariamente de una experiencia personal inmediata.

Entre los aspectos que vamos a considerar aquí podemos citar los comentarios de los usos de Internet en el medio escolar, la falta de control por parte de los padres hacia los jóvenes, los usos improductivos de Internet, en particular en los cibercafés y finalmente el no uso de ciertas funcionalidades que permite la tecnología. En las líneas que siguen descubriremos los aspectos señalados con la ayuda de citas de los entrevistados.

a. Tareas escolares e Internet

Una de las críticas más persistentes por parte de los usuarios de los telecentros es aquella que se refiere a la utilización de Internet que realizan los niños para sus tareas: según varios entrevistados, los estudiantes copian y pegan sin tratar la información encontrada en línea, costumbre que no facilita, según ellos, la adquisición de conocimientos ni la forma de aprender. Esta constatación no es realizada solo por los entrevistados que son padres, sino también por algunos jóvenes que ayudan a los escolares a realizar sus tareas. Esta situación es igualmente señalada en el caso de los estudiantes secundarios, es decir que, según nuestros entrevistados, se trataría de un comportamiento bastante extendido entre los jóvenes estudiantes.

Rosalía, por ejemplo, del telecentro de Biblioredes de Villarrica, critica el comportamiento de sus compañeros del liceo. Según ella, hay estudiantes que copian textualmente la información que encuentran en Internet para hacer los trabajos, están satisfechos solo con imprimir, dice. Ella juzga negativamente este comportamiento y se apura en señalar que se trata de algo que ella no hace, aunque conozca los recursos para hacerlo como el de «el rincón del vago».

Por su parte, Catalina, de Talca, también critica la manera de utilizar Internet de los estudiantes para hacer sus trabajos escolares. Según ella, los niños, compañeros de sus hijas, son capaces de imprimir la información directamente de los sitios web sin tratarla, lo que no es siempre corregido por los profesores responsables de los cursos.

Ahora para las tareas de los niños te dan las páginas de Internet, no es como antes que uno se metía a la biblioteca, buscabas información si no tenías enciclopedia en tu casa. Ahora no, entonces las niñas te dice «tengo que ir al *ciber* porque tengo que hacer tareas... En la básica también... Entonces los profesores les piden a los niños que copien la información encontrada a mano. ¿Por qué?, porque los *cabros* van, buscan páginas, lo imprimen y ya está listo el trabajo (Catalina, 48, Talca).

Se trata de una crítica no solo a los niños, sino que también hacia los profesores que no corrigen la situación, transformándose en cómplices de prácticas equivocadas por parte de los escolares. Catalina duda

también del interés de los niños por profundizar en sus investigaciones con la ayuda de Internet. A partir de estas declaraciones podemos suponer que a pesar de las críticas de los usos, Catalina le otorga mucha importancia a las potencialidades que da Internet.

Ahora, los niños tampoco les sacan el partido que debieran a Internet, buscan lo que les piden y punto, no van más allá, es raro que los niños busquen más información o que les llame la atención leer un libro; la verdad es que a los *cabros* les interesa jugar y chatear (Catalina, 48, Talca).

Otra entrevistada, Lucía, del telecentro El Encuentro de Lo Hermida en Santiago, se declara alarmada porque los jóvenes no procesan la información que encuentran en Internet. Según ella, copian y pegan, y duda de si van a elaborar más tarde. Agrega que actualmente los estudiantes han eliminado la utilización de los libros en sus hábitos para hacer los trabajos.

El fin de semana yo me doy cuenta, yo estoy de operadora y llegan todos los estudiantes y dicen «tía necesito buscar esta información» y yo les pregunto, «¿y en los libros?», y me responden «¡Ah no! En los libros es como buscar, buscar y buscar», y en Internet ellos ponen la palabra y les sale inmediatamente la información. Entonces yo creo que para los estudiantes el tema de los libros ya se eliminó completamente (Lucía, 22, Lo Hermida, Santiago).

Juliana, del mismo telecentro, concuerda con Lucía señalando que los jóvenes no van a la biblioteca y desde su punto de vista ya «no utilizan la cabeza», lo que los vuelve más flojos. Según ella, los jóvenes no entienden lo que leen y como ya señalamos que lo dicen otros entrevistados, buscan e imprimen.

Ante esta situación señalada por adultos que se refieren al uso de Internet en las tareas escolares, podríamos preguntarnos si estamos frente a una fase de transición que forma parte del proceso de aprendizaje de la tecnología y, en consecuencia, de su apropiación por parte de los estudiantes. Los jóvenes que hacen sus tareas de esta manera van a aprender, probablemente, muy poco de los contenidos mismos, pero tal vez más acerca de la manera de buscar la información. No

se puede olvidar, tampoco, que ellos pueden ser muy hábiles en otros usos de la tecnología y que esta falta de motivación respecto de sus deberes es un problema más amplio que puede estar vinculado con el sistema mismo de la educación. Finalmente, esta idea de «usar menos la cabeza» pensamos que podría tratarse de una mirada más bien tradicional acerca del aprendizaje «serio», que se vincula principalmente con el uso de libros y con la visita a las bibliotecas.

b. Falta de control paterno

Siempre en relación con los jóvenes, ciertos adultos y sobre todo las mujeres adultas, critican la falta de control de los padres hacia sus hijos en el uso de Internet. Según ellos, los padres son sobrepasados por los menores en lo que concierne a los usos como tales y los horarios en los que pueden usar Internet, lo que demuestra un debilitamiento de la autoridad de los padres hacia los niños en el dominio específico del uso de la informática.

Es el caso de Rosa, en el telecentro de Talca de la Corporación Maule Activa, quien señala que los niños se pasan información entre ellos y en las noches, una vez que los padres se duermen, se conectan y miran todo lo que ellos quieren. La misma idea es ratificada por Catalina, también de Talca.

En la casa de mi hermana, por ejemplo, tienen dos computadores, entonces mi sobrino está chateando de repente y los otros están jugando, o llega el amigo y los dos están jugando cada uno con su juego. Están toda la tarde ahí y de repente hasta las cinco de la mañana, jugando... Ahora eso va también por el dueño de casa, claro, pero todo tiene su límite también, porque si yo veo que están hasta las cinco de la mañana y tienen que ir al colegio, se desconectan no más (Catalina, 48, Talca).

c. Los «usos productivos»

En la mente de algunas personas existe también una tentativa de promover un cierto tipo de usos. Esta reflexión viene normalmente de usuarios más avanzados, o bien, de los responsables de los centros que han comenzado en los mismos centros como usuarios. Cristián, del telecentro El Karro en San Rosendo (administrado por Redes), es

una de las personas que ha definido el concepto de «uso productivo». Es necesario señalar que dicho concepto está vinculado con el espíritu de la organización de San Rosendo, que tiene como objetivo realizar actividades que tengan consecuencias positivas en el desarrollo personal de los visitantes, así como en su comunidad. Reconocemos que los jóvenes entrevistados que son miembros de la organización están de acuerdo con estos principios, pero no podemos suponer que todos los visitantes (no son todos miembros de la asociación de jóvenes) lo estén, es decir, que se consagren principalmente a usos productivos como lo señala Cristián, el fundador del centro.

En el mismo tema de los usos productivos, ciertas personas del centro critican los usos de los visitantes de los cibercafés del pueblo (centros de acceso a Internet con fines de lucro), ya que no se parecen a los usos hechos o deseados por los dirigentes o participantes de El Karro. Concretamente, Mauricio se refiere al cibercafé del pueblo y lo crítica a partir del uso que hacen sus visitantes: mirar pornografía y chatear. Él enjuicia este comportamiento y lo compara con el que hacen las personas en El Karro: actividades productivas y aunque reconoce haber mirado pornografía, no encuentra que sea algo productivo.

Yo noto una diferencia entre nosotros (el telecentro) y el cibercafé. Yo voy al ciber y la mayoría está viendo pornografía o está chateando, pero no produciendo como aquí. Para mí producir es... No sé... Buscar información, trabajar, ya sea uno estudiante o trabajador. Para mí eso es un telecentro, pero estar mirando pornografía no sé... (Mauricio, 27, San Rosendo).

Valeria piensa en los buenos usos, los «productivos», como dice Mauricio, pueden contribuir al éxito de los usuarios en los proyectos que inicien. Cristián también se refiere al potencial de Internet y constata que existe una subutilización por parte de los vecinos y los mismos participantes del El Karro.

Yo creo que cada uno de nosotros está llamado a superarse siempre... Yo con Internet puedo hacer de todo, si no sé computación lo puedo aprender, puedo estar acompañado de algún tutor y puedo llegar a ser el profesor de todos los que vengan para acá en el mismo tema. A lo mejor yo soy demasiado ambicioso en eso, pero lo practico en mi vida diaria, o sea, si a mí me falta

un conocimiento lo busco en Internet, yo he visto el desarrollo en mí... (Cristián, 33, San Rosendo).

Y continúa con su propuesta, dando ejemplos concretos:

O sea, una vecina podría venir aquí a aprender a utilizar solamente el *office* y a mandar correos y a trabajar para una empresa, trabajar sus documentos y mandar las propuestas; un vecino podría venir a aprender aquí de mecánica, toda la teoría, y podría practicarla en un vehículo, o yo podría aprender a hacer un taller de autoestima a través de Internet y lo podría después ejecutar en los territorios donde yo trabajo... (Cristián, 33, San Rosendo).

Dentro de los «usos productivos» hemos incluido una crítica a lo que las personas no hacen con ayuda de Internet, principalmente ciertos trámites administrativos y aunque en este caso la persona puede hablar de un uso que no se realiza, está de todas formas expresando una reflexión normativa en el sentido de lo que las personas podrían o deberían hacer con Internet.

Los trámites por Internet a más de alguien «se le han ido en collera», entonces prefieren ir personalmente, pero solo es cosa de acostumbrarse... En realidad, al final Internet está haciendo el trabajo que hacían la personas a través de una ventanilla, pero algunos todavía prefieren ir y que les entreguen directamente los documentos... (Valeria, 27, San Rosendo).

4.3.3.2. *El desarrollo y la importancia comunitaria del telecentro*

Finalmente, y siempre en la esfera social de la significación del uso, hemos situado la subetapa que hemos llamado «el desarrollo y la importancia comunitaria de los telecentros». En esta parte, vamos a discutir diferentes aspectos que hemos encontrado en el terreno y que pueden estar vinculados con la noción de desarrollo gracias a la instalación de los telecentros. En esta parte, haremos igualmente referencia al último momento de la apropiación, es decir, la representación de los usuarios frente al gobierno o la industria.

Una de las consecuencias más plausibles de la implantación de los centros en las comunidades ha sido la creación (aumento) de la deman-

da por la tecnología. En Talca, según los responsables, la instalación de los telecentros por parte de la Corporación Maule Activa suscitó una demanda por los servicios de Internet en la región. Antes de la implantación de los telecentros no había cibercafés como existen ahora en varias partes de la ciudad. En San Rosendo, los responsables tienen la misma opinión respecto de la demanda de Internet en el pueblo que en Talca; los cibercafés aparecieron después de la instalación de los computadores en El Karro. Sin embargo, y sin querer criticar este punto de vista, pensamos que esta demanda puede también haber estado estimulada por la evolución natural (penetración) de esta tecnología en la sociedad en general.

Según los investigadores que hemos consultado, los telecentros y la utilización de las TIC deberían servir como una herramienta de desarrollo económico y social en los medios desfavorecidos. La mirada social acerca de los usos de las TIC reafirma la idea de que un posible impacto está inscrito en el interior de las dinámicas y de las prácticas sociales de las personas que los utilizan (Gómez et al., 1999). Las personas se encuentran en una dinámica social que les permite saber, por ejemplo, que existen los telecentros, es decir, que no están aislados, sino que pertenecen a un grupo que comparte una información. Este mismo grupo, como lo hemos visto, ha tenido un rol en la motivación para utilizar la tecnología y por el uso mismo. Según Gómez y Ospina (2001), una visión social de las TIC supone igualmente el interés de los promotores de los telecentros de mejorar la capacidad de las personas para utilizar de manera eficaz los recursos ofrecidos por las TIC, con el objetivo de mejorar su calidad de vida. En otras palabras, los autores que han definido los telecentros hablan de un lugar que busca promover el desarrollo educativo, personal, social y económico (Gómez et al., 1999).

Más específicamente, en lo que respecta al desarrollo humano, queremos recordar la definición de esta noción dada por el PNUD (2006). Según esta fuente, el desarrollo humano es posible en un medio en el cual las personas pueden realizar plenamente sus potencialidades y vivir de manera productiva y creadora a partir de sus necesidades e intereses. Desde este punto de vista, la realización de la persona es posible solo si vive en un medio favorable que permite la expresión de su potencial. Este medio es la sociedad que, a través de la cultura,

la economía y la democracia, construye las condiciones de la realización humana. La persona no logra sola su desarrollo, sino que lo hace gracias a la cooperación, al reconocimiento mutuo y a la igualdad de condiciones.

Según esta definición, podemos subrayar tres elementos: el desarrollo humano está ligado al desarrollo del potencial de las personas para satisfacer sus necesidades e intereses; este desarrollo es posible en un medio favorable (idealmente su propia sociedad); y el desarrollo humano no es posible con individuos aislados.

La primera parte de esta definición acerca del desarrollo humano, es decir, el desarrollo del potencial de las personas según sus intereses y sus necesidades, es abordado por el gobierno cuando este justifica la implementación de los telecentros: las TIC pueden favorecer las capacidades de las personas, resolver algunos problemas cotidianos, responder a sus necesidades y realizar sus proyectos. Si pensamos en nuestra experiencia en el terreno y en los resultados de investigación, podemos ver que el primer punto de la definición relativa al desarrollo humano se vincula con las significaciones de las personas sobre el uso de Internet. Hemos visto en la esfera personal, por ejemplo, la importancia otorgada a la comunicación que permite Internet y el acceso a la información. En la esfera profesional hemos visto la importancia de Internet como herramienta de trabajo o de perfeccionamiento para obtener un empleo. Y finalmente, en la esfera social, hemos visto que la tecnología es identificada como una herramienta de integración y de participación social y la importancia que ciertas mujeres atribuyen al aprendizaje de Internet y a su uso en su vida cotidiana.

En todo caso, hay que considerar que no todas las personas que llegan a los telecentros saben de qué podría servirles Internet, sobre todo quienes han comenzado una formación sin tener ningún conocimiento de la tecnología anteriormente o que han estado motivados por una tercera persona. Aunque tengan representaciones de Internet que han desarrollado antes del uso, es frecuente que sea la experiencia misma la que dé el sentido al uso. Hay también personas que han ayudado en esta exploración, lo que nosotros hemos llamado red de apoyo.

La biblioteca ha sido la institución que me ha permitido motivarme de a poco y me ha ayudado a mejorar mis posibilidades

de comunicación. Pienso que los funcionarios de aquí dan un servicio muy adecuado, son verdaderos servidores públicos, a la antigua, están orgullosos de servir a las personas (Carlos, 71, Villarrica).

Es interesante señalar el hecho de que el gobierno supone de forma adelantada que no todas las personas están realmente interesadas en utilizar Internet, razón por la cual en un documento donde definen los destinatarios de los centros hacen referencia a quienes «demuestren interés en el uso de las TIC» (Subtel, 2004). Para el gobierno, el objetivo principal a largo plazo es que un porcentaje elevado de la población tenga acceso a Internet. Es por esta razón que uno de los servicios obligatorios que debían ofrecer los telecentros para recibir una subvención del Estado, era aquella de la formación y la instrucción en el uso. Igualmente, entre los proyectos que nosotros visitamos, Maule Activa suponían que solo una parte de la población estaría interesada, razón por la cual comenzaron a entregar un servicio gratuito, con la esperanza de que las personas encuentren un sentido al uso y más tarde comprendan que un servicio así debe ser pagado porque tienen necesidad de la tecnología.

Siempre en el dominio del primer punto del desarrollo humano, es decir, aquel del desarrollo del potencial de las personas para que puedan satisfacer sus necesidades y sus intereses, es importante subrayar aquí la visión crítica propuesta por Cabrera (2007) a partir de un estudio en la red de La Araucanía. La autora concluye que la utilización de los usuarios es más bien instrumental, sin que haya una incidencia en la vida pública; para ella, los usuarios no llegan a vincular sus problemas cotidianos con las utilidades de las TIC. Sin embargo, hemos visto en nuestro grupo de entrevistados que las personas llegan justamente a servirse de las TIC y a resolver ciertos problemas de la vida cotidiana. Además, las personas, sobre todo las más jóvenes, imaginan actividades en el futuro que pueden tener consecuencias concretas en su vida, como la obtención de un empleo.

No podemos criticar las conclusiones del estudio de Cabrera (2007), pero podemos señalar que las consecuencias sobre el desarrollo que podría tener las TIC o un telecentro en la comunidad pueden tomar mucho tiempo, lo que debería ser verificado con estudios a largo plazo.

Pienso que ha habido una evolución positiva en San Rosendo; antes, una persona de 40 o 50 años no tenía idea lo que era Internet. Y aunque la gente no esté alfabetizada al 100% saben que existe y que se trata de un medio de comunicación, eso ya es algo. Muchas personas que venían a El Karro después de un tiempo preguntaban cómo podían comprar un computador. Una vez que tenían el computador, querían saber cómo instalar Internet, hemos creado una necesidad en el fondo (Valeria, 27, San Rosendo).

Como lo hemos dicho, no podemos hacer un análisis en profundidad acerca del desarrollo de una comunidad a partir de la implantación de los telecentros. Además, es posible que los objetivos de los proyectos sean demasiado ambiciosos. En general, los proyectos se inscriben en lo que hemos llamado el «discurso positivo» en torno a las TIC que pretende entregar mucha importancia a los usos prescritos de las TIC, olvidando el proceso gradual que vive una persona para apropiarse de una tecnología. Puede producirse una diferencia importante entre los objetivos y las expectativas de quienes han concebido el proyecto. Además, y en nuestro caso, no hay que olvidar que se trata de un proceso que cuando comienza, puede tomar un cierto tiempo a los usuarios aprovechar los beneficios anunciados por los promotores de las TIC.

En cuanto al segundo aspecto referido a la necesidad de un medio favorable para permitir el desarrollo humano, pensamos que este puede ser beneficiado justamente por la implantación de los telecentros, con el objetivo de crear las condiciones para que las personas puedan desarrollar sus potencialidades con ayuda de las TIC. Podemos considerar dos medios: las comunidades donde son instalados los centros (ciudades y pueblos) y los telecentros mismos. Ciertas comunidades donde se construyen los centros juegan un rol importante y podrían ser llamadas «medio favorable». Es el caso de San Rosendo, donde hemos visitado El Karro, pero no podemos constatar lo mismo en Talca, una ciudad capital de una región del país, más grande y más impersonal. Sin embargo, si pensamos a los telecentros como tales, podemos asociarlos todos a un «medio favorable». Así, El Karro, en tanto que organización, tiene una credibilidad que lleva a los padres de los visitantes más jóvenes (niños) que los frecuentan, por ejemplo, a sentirse confiados de que sus niños estén en los telecentros. En El

Encuentro, en tanto, es interesante ver cómo todas las personas que hemos entrevistado vinieron la primera vez para acceder a un servicio del centro (formación, en general), y más tarde, para entregar ellos mismos un servicio a la comunidad a partir del telecentro; se da una inversión de roles que parece reflejar la importancia comunitaria del telecentro.

Mi voluntariado en el telecentro lo veo como una manera de integrarme en la comunidad, porque yo vivía completamente fuera de ella, además he desarrollado vínculos afectivos con la gente y si me piden ayuda yo digo enseguida que sí. Y eso me ha llamado mucho la atención, lo de ayudar a otros... yo no conocía eso, yo estaba siempre alejada de la comunidad, me dedicaba solo a mi trabajo, yo veo eso y le cuento a mis amigos (Lucía, 22, Lo Hermida).

Pero este aspecto del desarrollo humano no puede ser evaluado sin considerar la tercera característica de un medio favorable, que se refiere al contexto social de los individuos, es decir, al hecho de que el desarrollo humano no ocurre de manera aislada, como lo hemos constatado a lo largo de este estudio. Hemos visto cómo la red de apoyo es importante en el proceso de aprendizaje y en el uso mismo. La red social es relevante también en la motivación que tienen las personas para ir a los telecentros. Los responsables de los telecentros han sido con frecuencia identificados por los visitantes como muy importantes en el proceso de aprendizaje y el uso mismo. Finalmente, el grupo que sigue la formación es en sí un elemento de apoyo en el proceso de aprendizaje, ya sea como fuente de ayuda, para compartir los conocimientos, o bien, como motivación de sociabilidad.

El mismo fenómeno se produce entre los jóvenes que participan en El Encuentro en el centro que reparan los computadores. Y finalmente, la motivación de instalar un telecentro, en ciertos casos, vino de la comunidad, situación que hemos observado en San Rosendo y que se aproxima en última instancia a la apropiación que habla de la representación de los usuarios frente a las resoluciones de los tomadores de decisión de políticas de acceso. Lo hemos constatado también en la participación de los dirigentes de Maule Activa y El Encuentro en la preparación de las políticas públicas tendientes a la universalización

del acceso, más específicamente, para modificar el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones que iba a permitir la subvención para la instalación de estos centros. Debemos destacar aquí que este último momento de la apropiación no significa haber tenido éxito en un nivel más alto de la apropiación; proponemos que las personas pueden apropiarse individualmente en un contexto comunitario y tener consecuencias en sus vidas sin participar en las tomas de decisión respecto de las políticas de acceso.

Además, los proyectos mismos destacan la importancia de las redes sociales para el logro de los objetivos. El proyecto Redes tenía como uno de sus objetivos principales reforzar las redes sociales de las personas con la ayuda de los telecentros y así facilitar el trabajo de las organizaciones. Más concretamente, el proyecto tenía la meta de mejorar el nivel de información y comunicación, ampliar las redes de apoyo y los conocimientos de las comunidades favorecidas con la subvención para instalar los telecentros.

Entre los objetivos mismos de El encuentro se encuentra también la idea de que las personas puedan compartir su experiencia, sobre todo al comienzo de la implantación de los telecentros, dado que la tecnología era menos conocida; fue por esta razón que en un primer momento el telecentro estaba más interesado en ofrecer sus servicios a los dirigentes sociales.

Nuestro trabajo se concentró en la apropiación individual en un contexto comunitario. Así, como lo hemos señalado, es difícil afirmar a partir de nuestra investigación si el acceso a Internet permitió un desarrollo de las localidades, nuestro objetivo era menos ambicioso. Para responder a esta pregunta sería necesario realizar un estudio de largo aliento con parámetros bien definidos acerca del desarrollo. Podemos decir, por el contrario, y si tomamos como ejemplo el telecentro de San Rosendo, que este parece haber tenido consecuencias en la comunidad, lo que permitiría hablar de desarrollo local. Nos referimos a la participación de la comunidad en la instalación de telecentro mismo; al apoyo de los responsables y de la organización que administra el centro hacia los jóvenes escolares; a la motivación por la participación de las mujeres en las sesiones de formación y en el uso de la tecnología; a la búsqueda de financiamiento para los nuevos proyectos con la ayuda

de Internet, etc. Pero una vez más debemos y podemos decir: no es la tecnología en sí misma la que permite este tipo de desarrollo, sino que son los participantes de la organización responsable de El Karro, a través del uso que hacen, lo que les permite avanzar en un proyecto con las consecuencias comunitarias que podríamos identificar como un rasgo de claro de desarrollo humano.

CONCLUSIÓN

El objetivo de este trabajo fue conocer el proceso de apropiación de Internet en los telecentros comunitarios en Chile. Los centros de acceso a Internet fueron implantados gracias al gobierno chileno y a algunas ONG. El objetivo principal de esta iniciativa era disminuir la brecha digital propia de un país en vías de desarrollo para permitir, al mismo tiempo, la participación adecuada de la población en una nueva sociedad llamada sociedad de la información. Para realizar este estudio, recorrimos algunas regiones de Chile y visitamos varios centros de acceso a Internet donde encontramos usuarios y responsables de los centros con quienes hablamos, así como también con los responsables de las redes de telecentros. Pensamos que a través de nuestra investigación hemos logrado comprender más profundamente una realidad que, según nosotros, no fue profundizada suficientemente en estudios precedentes acerca de los centros de acceso público a Internet.

Nuestro estudio es coherente con las necesidades identificadas por diferentes autores para conocer las consecuencias de los telecentros en la población destinataria. Recordemos que Gómez et al. (1999) señalaban en el comienzo del proceso de instalación de los telecentros en América Latina la inquietud de que los estudios no fueran más allá de ciertos elementos cuantitativos (número de usuarios por telecentro, mensajes enviados, páginas más visitadas, etc.). El interés por desarrollar más los estudios continuó durante la primera mitad de los años 2000 tal como lo señalan Proenza et al. (2001), mencionando las siguientes iniciativas: el informe referido a la experiencia de telecentros en América Latina Somos@Telecentros (2002), que pedía considerar el punto de vista de los usuarios en los próximos estudios y no solamente el de los responsables de los centros; Maeso y Hilbert (2006), se referían a la diversidad de experiencias en América Latina lo que hacía, según ellos, difícil la posibilidad de tener una mirada clara de la situación; y

Cabrera (2007), que hacía una crítica directa de la política de los telecentros —en este caso en Chile— señalando que el acceso a Internet no ha tenido necesariamente como consecuencia la apropiación social de las tecnologías; y finalmente Villatoro y Silva (2005) que criticaban el número limitado de estudios en torno a los impactos de los programas nacionales de instalación de los telecentros en América Latina.

El que nuestro estudio no sea una investigación de impacto no impide que estemos de acuerdo con los autores que hemos abordado en la revisión de la literatura, los que señalan la necesidad de hacer estudios acerca de la influencia que ha tenido Internet en los usuarios de los telecentros. Hemos señalado en la introducción de este libro que no íbamos a hablar de impacto de Internet en la población que visita los telecentros ni en la comunidad en la cual se insertan. En primer lugar, porque nuestro estudio es exploratorio y se interesa más en conocer una realidad que en hacer una evaluación de una política gubernamental. En segundo lugar, porque la noción de impacto está vinculada con un punto de vista lineal en el cual los estudios se interesarían en constatar si los destinatarios del proyecto han utilizado la tecnología en la forma en que los diseñadores lo habían imaginado. Sin embargo, podemos mirar este interés en un sentido más amplio, esto es, como un interés de conocer más en profundidad esta nueva realidad. Hemos querido colaborar en la exploración de un fenómeno en el cual no solo hay recursos financieros públicos y privados involucrados, sino también esperanzas de mejoría de la calidad de vida por parte de los diseñadores de los proyectos, así como de los destinatarios de los mismos.

Así, en el primer capítulo hemos presentado el contexto de esta investigación, es decir, la importancia de Internet como tecnología en la sociedad contemporánea, los cambios vividos últimamente en ella y cómo las autoridades políticas justifican sus esfuerzos para permitir el acceso a Internet a todas las capas de la población a partir de esos cambios. Hicimos referencia a la penetración de las TIC en Chile y hemos retratado el proceso de instalación y de implantación de los telecentros en el país, subrayando el rol del Estado y de las ONG en este contexto. Hemos insistido igualmente en el hecho de que no se trata solo de una realidad chilena, sino la de la mayoría de los países en vías de desarrollo. De hecho, las políticas de acceso comunitarias han

sido vistas como una solución para universalizar el acceso en muchos países del mundo.

En el segundo capítulo, expusimos el marco teórico en el cual nos basamos para realizar nuestra investigación: el modelo de la apropiación ha sido privilegiado dado que se interesa principalmente en las significaciones que los usuarios otorgan al uso de una tecnología. Hemos visto también que el modelo de la apropiación se inserta en un campo más amplio que es el de los usos. Este estudio se sitúa en una continuidad de los estudios referidos a los usos de tecnologías de la comunicación y la información, concretamente Internet, que se multiplicaron a partir de fines de los años 90 y crecieron exponencialmente durante la década del 2000. A través de nuestra investigación hemos probado la utilidad de nuestro marco teórico y pensamos que podría ser ampliado a medida que se desarrollen otras investigaciones que den cuenta de fenómenos más recientes, como es el caso de la masificación de Internet móvil.

Igualmente revisamos otros modelos para el estudio de los usos: los de la innovación y la difusión. Aunque no profundizamos en ellos —porque privilegamos el de la apropiación y porque estos responden preguntas diferentes—, pensamos que sería interesante abordar una futura investigación en torno a los usos considerando diferentes aspectos de cada modelo y complementarlos. Concretamente, la importancia de la red interpersonal para el modelo de la difusión es igual y ampliamente destacado en el modelo de la apropiación y aunque reconocemos que la «adopción» es diferente de la «apropiación», la primera no puede ser comprendida como un ejercicio mecánico, sino como un proceso en el cual el usuario juega un rol reflexivo que lo lleva a introducir —adoptar— una tecnología en su vida cotidiana.

Hemos visto igualmente los factores que han tenido una influencia en el proceso de apropiación. El contexto socioeconómico tiene una importancia a partir del momento del acceso, porque las personas menos privilegiadas (o con escasos recursos económicos) tienen menos posibilidades de tener una conexión en la casa y van a ir probablemente a un lugar de acceso comunitario; las representaciones de los usuarios juegan un rol más relevante al comienzo del proceso; la red de apoyo interviene en todos los momentos del proceso de apropiación, pero

tiene un papel particularmente importante al comienzo, cuando las personas se acercan al computador por primera vez; y finalmente, el género, que pensamos puede entremezclarse con la edad, porque los usos y la percepción de la tecnología en los jóvenes se parece mucho en los dos sexos. En los adultos encontramos ciertas diferencias entre los hombres y las mujeres, pero no podríamos decir que el aspecto generacional es más fuerte que el género.

La apropiación es un fenómeno complejo. Lo ilustramos en el esquema presentado en el último capítulo, en donde vimos los momentos de la apropiación —el acceso, el dominio técnico y cognitivo de la tecnología; la significación del uso— y las diferentes situaciones que intervienen al interior de cada momento. Nuestro esquema está basado en una situación bien particular; sin embargo, pensamos que puede dar pistas para explicar otras experiencias de apropiación de Internet en un medio comunitario o en una organización. Al mismo tiempo, pensamos que podría ser enriquecido a partir de otras experiencias o de otros puntos de vista de los usuarios. Además, podría variar considerando otras situaciones, sobre todo si pensamos el aumento de la penetración de la tecnología en el país: una mayoría de personas puede estar cada vez más en contacto con la tecnología desde un punto de vista material (tener acceso) y simbólico (escuchar hablar). Sería interesante igualmente considerar en nuestro esquema o en una investigación futura a las personas que han comenzado a usar la tecnología, pero que se han detenido luego en el uso del computador, lo que podría ser considerado como una desapropiación. Comprender por qué no continuaron podría enriquecer nuestra visión de la apropiación. Como lo hemos dicho, no hemos encontrado ejemplos de desapropiación en nuestro grupo, debido seguramente a nuestra metodología que ha considerado principalmente a usuarios de Internet en los telecentros.

Aunque el esquema muestra la trayectoria de los usuarios en los telecentros, debemos reconocer que estas pueden ser diferentes dependiendo del contexto social y de las condiciones de vida de los visitantes. Por ejemplo, aunque la gran mayoría tenía como lugar principal de uso los telecentros, algunos habían comenzado el uso de Internet en otro lugar. No todos los usuarios siguieron una formación en los telecentros. Podemos decir, igualmente, que por cada persona la significación del

uso no va estar ligada necesariamente a las tres esferas de vida como lo muestra el esquema; por ejemplo, una mujer jubilada que hemos encontrado no hizo ningún vínculo entre su uso de Internet y una actividad profesional en este momento. Podemos precisar, al contrario, que aunque ella no imagina ningún uso profesional, reconoce que sus hijos deben dominar el uso de los computadores por razones profesionales.

Otro aspecto interesante que el esquema no puede poner en evidencia respecto de la trayectoria de los individuos son las diferencias evidentes entre los jóvenes (adolescentes y jóvenes adultos) y los adultos (de edad mediana y adultos mayores). Los jóvenes que encontramos no habían seguido formaciones en los telecentros salvo excepciones y si lo habían hecho, el proceso de aprendizaje había sido mucho más rápido para ellos que para los adultos. Los jóvenes no piensan nunca seguir formaciones en los telecentros, como es el caso de los adultos, sino que piensan que pueden seguir de manera autónoma el proceso de aprendizaje de las diferentes aplicaciones de la tecnología y las que vayan apareciendo. Si los jóvenes pensaban en seguir una formación era siempre en un contexto profesional y para obtener un diploma en una institución reconocida. Sin embargo, hay ciertos casos en los que los mismos adultos explicaban que estas diferencias podían ser atribuidas a la educación que recibieron —siempre muy dirigida— versus la de las nuevas generaciones, más flexible y más creativa, algo necesario y más útil en el dominio de la informática.

El hecho de que las trayectorias sean diferentes significa que la percepción de los usuarios acerca de los telecentros no son iguales. Para algunos, el telecentro es un lugar que promueve una actividad que la persona no había pensado realizar. Muchas personas fueron invitadas por un tercero y le encontraron un sentido al uso de Internet en los telecentros. Para otros, el telecentro se transforma en un lugar de acceso porque no lo tienen en la casa. Esta situación nos hace pensar en las diferencias que podrían existir con la apropiación de Internet en el hogar. Dado que nuestra investigación no consideró experiencias de apropiación en los domicilios, podemos decir que la especificidad del telecentro está dada principalmente por la red de apoyo de los visitantes, sobre todo en lo que respecta a la información para visitarlo y para las formaciones en informática que se ofrecen. Más tarde respecto del

uso mismo (antes de hablar de un dominio técnico avanzado), la red de apoyo formada principalmente por los responsables de los centros es siempre importante.

En el capítulo metodológico hemos explicado la estrategia de investigación elegida, la etnografía, para lo cual presentamos las herramientas de investigación y las categorías de análisis de los datos. A partir del modelo de la apropiación concebimos una malla de entrevistas con el objetivo de abordar los diferentes momentos del proceso. Dada la naturaleza del estudio las entrevistas fueron semiestructuradas. La experiencia en el terreno nos confirmó la necesidad de un modelo flexible. Otros temas o dimensiones que no habíamos contemplado al principio de la entrevista aparecieron a medida que hablábamos con las personas que participaron en la investigación, lo que es típico de un estudio exploratorio. La malla de análisis, en consecuencia, fue también concebida a partir de datos recogidos en el terreno. Pensamos que nuestra metodología fue pertinente para develar el proceso de apropiación de los usuarios en los telecentros.

Si bien lo abordamos anteriormente quisiéramos volver sobre la importancia del terreno de investigación. Hicimos todas las entrevistas en el terreno y creemos que llegamos a comprender y a conocer más profundamente una realidad gracias al hecho de compartir tiempo con las personas en los telecentros mismos. Es interesante subrayar el hecho de que aunque tengamos un terreno de investigación definido antes de ir a él, debimos modificar el calendario de actividades y los lugares por visitar a medida que avanzábamos en el terreno. Este hecho podría comprenderse como algo que forma parte de una investigación con una orientación etnográfica.

Además de tomar decisiones en el camino, en los lugares donde habíamos llegado y con las personas que debíamos hablar, nuestra experiencia de terreno nos ha llevado a reflexionar en las nuevas miradas que se realizan de nuestra estrategia de investigación, la etnografía. Así, nos hemos hecho preguntas acerca de las características del terreno, en concreto, los límites (especialmente los físicos) preconcebidos, es decir, ¿dónde, desde un punto de vista del espacio, se termina el terreno? Para nosotros, el terreno de investigación eran los telecentros mismos donde las personas utilizaban los computadores, aunque sin dejar de

considerar el pueblo o ciudad donde este estaba. Sin embargo, vimos que el uso de Internet puede realizarse en otros lugares y de hecho así lo hemos constatado al encontrar personas que visitaban también varios telecentros para tener acceso a Internet. El contexto inmediato no era solamente el telecentro; aunque generalmente estas personas definieran como lugar principal de acceso a los telecentros donde hicimos las entrevistas.

Además, las reflexiones de las personas traspasaban los límites que habíamos imaginado —los telecentros—, y podían hablar de la casa o incluso imaginar un uso futuro en sus hogares. De hecho, en la mayoría de los casos, el discurso de los entrevistados nos transportaba simbólicamente a otros lugares que sería interesante considerar en posibles investigaciones. Contar sus experiencias con la tecnología significa hacer una elaboración simbólica que traspasa muy frecuentemente la experiencia concreta del uso. Este hecho no significa considerar un terreno de investigación que no tenga límites y que signifique visitar todos los lugares anteriormente nombrados por las personas, sino contemplar al menos que no se pueden definir de manera rígida y con antelación las fronteras del terreno de investigación.

Una posibilidad concreta en otro estudio sería por ejemplo visitar los hogares de las personas que se refirieron a su familia para comprender la dinámica que envuelve la utilización de Internet. Rosalía y Catalina nos contaron cómo la tecnología en la casa había tenido una incidencia en la dinámica familiar o la manera en que otros temas, como los amigos virtuales, comienzan a ser parte del cotidiano al interior de la familia. Pero no sería interesante solamente visitar el domicilio, sino que habría que hablar además con otros miembros de la familia para comprender más el fenómeno de Internet en sus vidas. En este sentido, conversar con los niños que a veces también van al telecentro nos podría ayudar a comprender más esta dinámica familiar. Otra posibilidad sería visitar una persona en su hogar después de que ella haya desplazado el uso de Internet del telecentro a la casa —como muchos de los entrevistados lo desean— con el objetivo de constatar la evolución de los usos y de la significación del uso de Internet una vez que esta se ha transportado a la casa.

Siempre en relación con la metodología, queremos finalmente hacer referencia a la noción de etnografía virtual. Sin querer profundizar en demasía, ya que el tema nos aleja un poco de nuestro objetivo de investigación, quisiéramos solamente señalar que la posibilidad de analizar los intercambios a través del chat de Rosalía y sus amigos, por ejemplo, podría enriquecer enormemente las declaraciones que ella hacía acerca de su experiencia. Y en este caso, el terreno no es solamente el telecentro, sino que el espacio virtual que comparte con sus amigos.

La apropiación de una tecnología, como lo hemos visto, no es un proceso que tiene una fecha precisa de comienzo y fin. El comienzo es poco claro y se entremezcla con el uso de otras tecnologías y de otras experiencias con la misma tecnología. La apropiación no se termina tampoco en un momento dado. Las personas imaginan usos futuros a partir de sus probabilidades de acceso y de los cambios en las tecnologías mismas. Sería interesante para un investigador retomar el proceso de apropiación de una tecnología más tarde y, probablemente, en otro contexto. ¿Han cambiado las significaciones construidas de los usos con el paso del tiempo? ¿cómo evolucionaron? Las mujeres, por ejemplo, que hicieron una reflexión en torno a su identidad de género a partir del uso de Internet, ¿podrían, con un uso permanente y más avanzado, incorporarlo en sus tareas cotidianas y modificar su propia percepción del rol en la casa y los comportamientos que le están asociados?

Así, después de haber abordado algunos aspectos referidos al contexto de nuestra investigación, vamos a volver sobre los resultados más representativos y que, a nuestro juicio, muestran la riqueza de los datos recogidos en el terreno. En esta parte de la conclusión hablaremos de manera general de los datos; sin embargo, cuando lo creamos necesario, nos referiremos a un telecentro específico para ilustrar las diferencias entre ellos.

Primero que todo, en el proceso de acercamiento a los computadores y a Internet, quisiéramos referirnos a las representaciones que hacen los usuarios de Internet antes de comenzar a utilizarlo. Nos dimos cuenta en numerosos telecentros de una asociación que hacen las personas entre la tecnología y un grupo social más favorecido económicamente, distinto de aquel al que pertenecen. En general, aunque

varios de nuestros entrevistados querían tener un computador conectado a Internet en la casa, la posibilidad dada por el telecentro de un acceso comunitario satisfacía ampliamente su interés por conectarse a Internet.

Constatamos que existe en general una mirada positiva hacia la tecnología, la cual se encuentra incluso entre las personas que habían manifestado un desconocimiento de la utilidad de Internet y de su funcionamiento técnico antes de comenzar a utilizarlo. De manera más frecuente, podemos ligar las representaciones a un contexto individual inmediato pero, además, a realidades sociales y esto sobre todo entre los jóvenes comprometidos en los proyectos de difusión de Internet y como voluntarios en los centros. En este caso, Internet tiene un lugar que sobrepasa la realidad inmediata individual para transformarse en una herramienta de cambio social.

Respecto de la manera de saber de la existencia de un telecentro, la gran mayoría fue invitada por alguien cercano o de la familia, un amigo, o bien, directamente por alguien del telecentro. Las invitaciones eran hechas para asistir a una formación o para utilizar Internet en el caso de las personas más experimentadas que ya sabían cómo hacerlo. El contexto interpersonal jugó aquí un rol muy importante. Solo tres personas se informaron a través de los medios de comunicación de la existencia del telecentro y dos de ellos lo hicieron a través de medios comunitarios. Respecto de las experiencias anteriores de los usuarios cabe señalar que un gran número de ellos había utilizado Internet durante sus estudios secundarios o universitarios, sobre todo los más jóvenes. Entre los mayores, casi todos habían tomado cursos en el telecentro y habían comenzado a utilizar el computador e Internet de manera asidua después del curso.

Como vemos, el proceso de aprendizaje para las personas que lo necesitaban se inició a partir de un curso en el telecentro. En todos los casos de las personas que siguieron iniciativas de este tipo pudimos constatar la importancia de los capacitadores en el proceso y más tarde, en el periodo de práctica fuera de los cursos, el rol de los responsables de los centros. Los visitantes de los centros estaban de acuerdo en decir que los responsables les habían ayudado también a resolver problemas que enfrentaron en los usos. Todos los jóvenes de

San Rosendo habían tenido otras experiencias y otras formaciones en relación con Internet, pero están de acuerdo en decir que es realmente en los telecentros donde han aprendido, perfeccionando sus habilidades a través del uso y ayudándose entre ellos a la hora de enfrentar una dificultad. Es interesante señalar que nadie señaló problemas serios en el proceso de aprendizaje que les hubieran impedido continuar aprendiendo: la figura del responsable y de los formadores es siempre valorada al momento de hablar de dificultades y de la ayuda para resolverlas. El rol central de la red de apoyo muestra entonces una de las características más importantes del proceso de apropiación en un medio comunitario, tanto para informarse como para aprender y mejorar las habilidades con Internet.

Finalmente, respecto del proceso de acercamiento y el acceso a Internet, se debe señalar que las personas entrevistadas tienen en su medio ambiente cotidiano la mayoría de las tecnologías electrónicas más comunes y disponibles que existen en el mercado. Para nadie el computador es algo desconocido, pueden no haberlo usado, pero han escuchado referencias en los medios y al interior de su familia, o al realizar trámites administrativos o comerciales. Además, otros miembros de la familia pueden utilizar Internet. Al momento de realizar la investigación, nadie entre los entrevistados tenía un computador conectado a Internet en la casa.

En el caso de los usos más frecuentes de Internet, hemos constatado que el nivel de conocimientos es bastante desigual de un usuario a otro: hay algunos que conocen solamente una funcionalidad de Internet y otros que han aprendido a manipular el hardware de un computador a partir de la información encontrada gracias los motores de búsqueda. Sin embargo, podemos señalar que el correo electrónico, el chat, MSN, la utilización de búsquedas en Google, la descarga de música y los juegos en línea eran los usos más populares entre los participantes del estudio.

Respecto de la frecuencia y lugar de uso, las respuestas son bastante variadas y no están necesariamente vinculadas con el dominio que se tenga de Internet. Hay personas que utilizan todos los días diferentes funcionalidades de esta y otros que utilizan todos los días solamente una funcionalidad, porque no conocen otras o porque no necesitan otras cosas. La intensidad del uso no está relacionada necesariamente

—o siempre— con los conocimientos que las personas tengan de la tecnología. Existen de todas formas personas que utilizan varias funciones muy a menudo y han logrado nutrir sus prácticas (de comunicación, de información, de trabajo) con Internet; en estos casos la intensidad del uso y el nivel de conocimientos están al mismo nivel.

Todos los entrevistados utilizan Internet solo en los telecentros donde los encontramos, aunque haya excepciones de algunas personas que van a otros centros de acceso comunitario como es el caso de los cibercafé. Podemos decir que hemos constatado un sentimiento de pertenencia a los telecentros donde hemos hecho las entrevistas. Es interesante señalar que utilizar Internet en un centro de acceso comunitario es considerado como algo transitorio por la mayoría de los visitantes de los telecentros, ya que a todos les gustaría tener un computador conectado en la casa. La excepción está dada por los jóvenes de San Rosendo, que no señalaron esta intención, probablemente porque el telecentro es un lugar que les pertenece, que ellos ayudaron a crear y donde comparten muchas cosas con sus pares; en su caso, no podemos hablar estrictamente de «visitantes». Por otra parte la gran mayoría, incluso los que no conocen bien Internet, quisieran continuar aprendiendo. La diferencia se produce debido a la manera de aprender: los más jóvenes piensan que se van a perfeccionar a medida que utilizan Internet, mientras que los más adultos manifiestan el interés de seguir cursos formales en los mismos telecentros o en otro lugar.

Respecto de los obstáculos en el uso, los usuarios están de acuerdo en señalar que rara vez han experimentado problemas en el uso de Internet. Casi siempre las cosas que pueden molestar son externas al uso mismo de la tecnología. Algunos usuarios criticaron los cursos de informática porque no estaban adaptados a los destinatarios, sino concebidos en el marco de un programa nacional de alfabetización digital, por lo que respondían a una estructura estándar y no a situaciones ni a públicos diversos. Otros señalaron su frustración en relación con la compra en línea, porque a veces algunas empresas que ofrecen sus productos en Internet, no los distribuyen en los pueblos pequeños. Esta situación podría provocar una frustración respecto del uso de la tecnología, pero no interrumpe el proceso de apropiación; darse cuenta de que algo no es posible con la tecnología también forma parte de la

apropiación misma. Finalmente, ciertos padres señalaron que el uso de Internet al interior de la familia puede provocar conflictos, debido a la insistencia de los niños por utilizar el computador e Internet primero que nadie y por periodos prolongados.

En relación con la significación del uso de Internet en los telecentros, el retrato es bastante variado, así como también lo son las personas entrevistadas. Se da el caso de la persona para quien el chat con amigos virtuales se transforma en un espacio que le pertenece y que usa para compartir su intimidad, ayudándole en su desarrollo personal; para otras personas, Internet es una herramienta de integración social y de democratización que permite la igualdad de oportunidades y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas de escasos recursos que habitan en los barrios populares y en los pueblos alejados de las grandes ciudades; se le considera también como una fuente ilimitada de información y una herramienta de comunicación mucho más eficaz que otros medios (teléfono, correo, etc.). Al mismo tiempo, el espacio físico del telecentro es considerado como un lugar de encuentro para la comunidad; el uso de Internet confiere también a ciertas personas adultas un reconocimiento de parte de los más jóvenes, quienes valoran el hecho de que los mayores de la familia (padres, abuelos) aprendan a utilizarlo.

Los aspectos negativos de Internet que fueron destacados por la mayoría de los usuarios están vinculados sobre todo con los usos y no con la tecnología misma. La pornografía y la facilidad de acceso por parte de los más jóvenes es señalada como un aspecto negativo de Internet. Lo que es interesante aquí es que la pornografía en sí no está cuestionada cuando es mirada por los adultos. Solamente una persona señaló que la pornografía lleva a comportamientos negativos. Otra persona se refirió al hecho de que el uso excesivo de Internet puede dañar la sociabilidad directa.

Finalmente, un elemento que hemos encontrado muy interesante es la sección que llamamos «los usos de los otros». La mayoría de las veces las personas entrevistadas criticaron ciertos usos que los otros hacían, lo que expresa una mirada normativa respecto del comportamiento de los otros. Pensamos que este tipo de comentarios servía para reafirmar los comportamientos que los mismos entrevistados tenían. Además hemos observado este aspecto normativo cuando las personas

contaban sus usos: los usuarios se referían siempre en primer lugar a los usos que ellos llamaban «productivos» (la comunicación con la familia, la búsqueda de información para realizar tareas académicas, la lectura de diarios, etc.) y enseguida a los usos más lúdicos o de diversión (chat con desconocidos, juegos en línea, etc.).

Hemos constatado también en los resultados varios vínculos con el desarrollo humano. Recordemos que Internet es presentada y promovida por las autoridades políticas y las ONG como una herramienta de desarrollo. Así, hemos visto que para avanzar en el desarrollo humano es necesario un medio favorable que puede estar constituido ya sea por los telecentros y la participación de la sociedad, o bien, por la comunidad. Según la definición de desarrollo humano para alcanzar los objetivos los individuos necesitan de apoyo que se encuentra en la comunidad a la que pertenecen. Hemos constatado a lo largo de esta investigación la importancia del contexto social y la comunidad en el proceso de apropiación. Un estudio de más largo aliento podría clarificar y mostrar los probables índices concretos de desarrollo humano gracias a la implementación de los telecentros.

La apropiación de una tecnología en el caso de Internet es un proceso complejo. Hemos visto que no se trata exclusivamente de una experiencia individual, sino que en ella intervienen otros individuos, la comunidad, organizaciones y organismos del Estado. Nuestra investigación exploratoria ha querido conocer la experiencia de los telecentros comunitarios en Chile y creemos que hemos aclarado o entregado ciertas pistas para comprender cómo las personas se han apropiado de ella. Reconocemos, sin embargo, que esta realidad cambia cada día y que los desafíos son numerosos en el futuro, no solo respecto de la universalización del acceso, sino en lo que se refiere a los aspectos teóricos y metodológicos para realizar este tipo de estudios. Esperamos verificarlo en investigaciones futuras. A este respecto, Internet continuará por un largo tiempo en el primer plano de la investigación, ya que se trata de una fuente inagotable de reflexión. Basta con pensar en la televisión y ver cuántos estudios se realizan hasta el día de hoy a partir de distintos enfoques teóricos y metodológicos; si la reina del salón —la televisión—, ya nos acompaña hace más de medio siglo, lo mismo podemos esperar de Internet que está con nosotros hace «apenas» 20 años.

BIBLIOGRAFÍA

- Agbobli, C. (2005). Les formes d'usage d'Internet et leurs retombées économiques et sociales: analyse de l'initiative Acacia du Centre de recherches pour le développement international (CRDI) au Sénégal, *Thèse de doctorat*, UQAM, Montréal, Québec.
- Akrich, M. (1993). Les objets techniques et leurs utilisateurs. De la conception à l'action, *Raison pratiques*, 4, p. 35 – 57.
- Araya Duyisin, R. (1999). *Internet y desarrollo social. Impactos de las tecnologías de información. Estudio de caso: telecentro comunitario El Encuentro*. Informe final del concurso Democracia, derechos sociales y equidad. Programa regional de becas CLACSO, Santiago, Chile.
- Atkinson, P. & Hammersley, M. (1994). Ethnography and Participant observation, en Norman K. Denzin, Yvonna S. Lincoln, editors, *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks: Sage Publications c1994.
- Atkinson, P. & Hammersley, M. (1995). *Ethnography. Principles in practice*, New York: Routledge.
- Atkinson, P., Coffey, A., Delamont, S., Lofland, J. & L. Lofland (2001). *Handbook of ethnography*, London: Sage Publications.
- Bakardjieva, M. (2005). *Internet society. The Internet in everyday life*, London: Sage.
- Bell, D. (1973). *The coming of post-industrial society; a venture in social forecasting*, New York: Basic Books.
- Bell, D. (1979). The Social Framework of the Information Society, en Dertouzos, M.L. & Moses, J. (Eds.), *The computer age: A Twenty Year View*, Cambridge: MIT Press.
- Berker, T., Hartmann, M., Punie Y. & K. Ward (2006). *Domestication of Media and Technology*, London: Open University Press.
- Bernier, C. et Laflamme, S. (2005). Usages d'Internet selon le genre et l'âge: une double différenciation, *CRSA RCSA*, 42 (3), p. 301 – 323.
- Bevort, E. & Breda, I. (2008). Adolescents and the Internet: Media appropriation and perspectives on education, en Rivoltella, P. C. (Ed.). *Digital literacy: tools and methodologies for information society*, Hershey, PA: IGI Pub, p. 140 – 165.
- Boczkowsky, P. J. (1999). Mutual shaping of users and technologies in a national virtual community. *Journal of Communication*, 49 (2), p. 86 – 108.
- Breton, P. et Proulx, S. (2006). *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*, Montréal: Boréal; Paris: La Découverte.

- Broos, A. (2005). Gender and information and communication technologies (ICT) anxiety: Male self-assurance and female hesitation, *Cyberpsychology & Behavior*, 8 (1), p. 21-3.
- Cabrera, V. (2007). Apropiación social de las TIC: un camino por recorrer. Una experiencia del sur de Chile, en *Los usos de Internet: comunicación y sociedad*, Tomo 2, Flacso Ecuador – IDCRCRDI, p. 65 – 109.
- Callon, M. (1987). Society in the Making: The Study of Technology as a Tool for Sociological Analysis. In: W.E. Bijker, T.P. Hughes, & T.J. Pinch (Eds.) *The social construction of technological systems*, pp. 83-103. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Cardon, D. (2006). La trajectoire des innovations ascendantes: inventivité, coproduction et collectif sur Internet, Actes du Colloque *Innovations, Usages, Réseaux*, Montpellier, 17 et 18 novembre 2006.
- Carré, D. (2012). Étudier les usages. Est-ce encore nécessaire? En Vidal, G. (Dir.) *La Sociologie des usages, continuités y transformations*, France: Lavoisier, p. 63 – 85.
- Carrol, J., Howard, S. & F. Vetere (2001). Identity, power and fragmentation in cyberspace: technology appropriation by young people, Working paper 01/IDG 2001, Department of information systems, University of Melbourne.
- Castells, M. (2001). *La société en réseaux: l'ère de l'information*, Vol. 1, Paris: Fayard.
- Castells, M. (2002). *La Galaxie Internet*, Paris: Fayard.
- Cecchini, S. (2005). Oportunidades digitales, equidad y pobreza en América Latina: ¿qué podemos aprender de la evidencia empírica?, *Serie Estudios estadísticos y prospectivos*, N° 40, Santiago, Chile: División de estadísticas y proyecciones económicas, Cepal.
- de Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. 1. Arts et faire*, Paris: Gallimard.
- Comisión Presidencial para las Nuevas Tecnologías (1999). *Informe final*.
- Cummings, J. N. & Kraut, R. (2002). Domesticating computers and the Internet, *Information Society*, 18 (3), p. 221-231.
- Chambat, P. (1994). Usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC): évolution des problématiques, *Technologies de l'information et société*, 6 (3), p. 249 – 270.
- Chinn, M. D. & Fairlie, R. W. (2007). The determinants of the global digital divide: a cross-country analysis of computer and Internet penetration, *Oxford Economic Papers-New Series*, 59 (1), p. 16-44.
- Coffey, A. & Atkinson, P. (1996). *Making sense of qualitative data: complementary research strategies*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Colley, A. & Maltby, J. (2008). Impact of the Internet on our lives: Male and female personal perspectives *Computers in Human Behavior*, Volume 24, Issue 5, September 2008, p. 2005–2013.

- Cova, B. et Cova, V. (2006). L'Hyperconsommateur entre immersion et sécession. *L'individu Hypermoderne*, Éditions Eres, Collection sociologie Clinique, p. 200 – 213.
- David, M. & Sutton, D. C. (2004). *Social research. The basics*, London: Thousand Oaks: Sage Publications.
- Denis, A. et Ollivier, M. (2003). L'utilisation des technologies d'information et de communication chez les femmes francophones en situation minoritaire au Canada, *Reflets*, 9 (1), p. 222 – 230.
- Denzin, N. & Lincoln, Y. S. (2005). *The SAGE handbook of qualitative research*, Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dervin, B. & Foreman-Wernet, L. (2003). *Sense making methodology. Reader. Selected writings of Brenda Dervin*, Cresskill, N.J.: Hampton Press.
- Dholakia, R. R. (2006). Gender and IT in the household: Evolving patterns of Internet use in the United States, *Information Society*, 22 (4), p. 231-240.
- Elias, N. (1991). *La société des individus*, Fayard: Paris.
- Finquelievich, S. (2001). Los impactos sociales de la incorporación de TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos. Los casos de Buenos Aires y Montevideo, en Bonilla, M. y Cliche, G. (Eds.) (2001). *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, Quito, Ecuador: Flacso – CRDI, p. 213 – 307.
- Flichy, P. (1991). *Une histoire de la communication moderne*, Paris: La Découverte.
- Flichy, P. (2004). L'individualisme connecté entre la technique numérique et la société, *Réseaux*, 124, p. 17 – 51.
- Frenette, M. (2005). L'appropriation d'Internet par des étudiants universitaires: quels sens pour de nouvelles pratiques? En Proulx, S., Massit-Folléa, F. et B. Conein (Éds.). *Internet, une utopie limitée: Nouvelles régulations, nouvelles solidarités*, Ste-Foy, Québec: Presses de l'Université Laval, p. 167 – 182.
- Frenette, M. & Johnson-Smaragdi, U. (2005). A cross-national study: university students' experiences with the Internet, en Usluata, A. & Rosebaum, J. (Eds.). *Shaping the future of communication research in Europe*, Istanbul, Turkey: Yeditepe University Press, p. 73 – 78.
- Gandy, O. (1993). Information and Power, in *The panoptic Sort*, Boulder: Westview, p. 15 – 52.
- García-Canclini, N. (1992). *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*, Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- García-Canclini, N. (2006). *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- Gargallo-Castel, A.; Esteban-Salvador, L. y J. Pérez-Sanz (2010). Impact of Gender in Adopting and Using ICTs in Spain, *J. Technol. Manag. Innov.* 2010, Volume 5, Issue 3.

- Gensollen, M. (1999). La création de valeur sur Internet, *Réseaux*, Vol 17, n° 97, Paris, P. 15 – 76.
- George, E. (2012). L'étude des usages des TIC au prisme de la recherche critique en communication, dans Vidal, G. (Dir.) *La sociologie des usages, continuités et transformations*, France: Lavoisier, p. 25 – 62.
- Garnham, N. (2000). La théorie de la société de l'information en tant qu'idéologie. Une critique, *Réseaux*, 18 (101), p. 53 – 91.
- Godoy-Etcheverry, S. (2007). Uso e impacto de Internet. WIP Chile 2003 – 2006. *Cuadernos de información*. Pontificia Universidad Católica de Chile, 20, p. 67 – 77.
- Godoy-Etcheverry, S. (2009). Internet usage, the Media, and Political expectations: Results from WIP Chile 2003 – 2008, in Cardoso, G., Cheong, A. & J. Cole (Eds.). *World Wide Internet: Changing Societies, Economies and Cultures*, Macau: University of Macau, p. 359 – 387.
- Goldbart, J. & Hustler, D. (2005). Ethnography, in Somekh, B. & Lewin, C. (Eds.). *Research methods in the social sciences*, London: Sage Publications, p. 16 – 23.
- Gómez, R., Hunt, P. y E. Lamoureux (1999). Telecentros en la mira: ¿cómo pueden contribuir al desarrollo social? *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*.
- Gómez, R. & Ospina, A. (2001). The lamp without a genie: using telecentres for development without expecting miracles, *Journal of Development Communication*, 12 (2).
- Granjon, F. (2004). De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC, dans, S. Hadj-Ali (Dir.), *Les rapports société-technique du point de vue des sciences de l'homme et de la société*. Intervention, Journée d'étude organisée par le LARES-Université de Rennes 2, 2004.
- Hammersley, M. & Atkinson, P. (1995). *Ethnography. Principles in practice*, Second Edition, London: Routledge.
- Hargittai, E. & Shafer, S. (2006). Differences in actual and perceived online skills: The role of gender, *Social Science Quarterly*, 87 (2), p. 432 - 448.
- Haythornthwaite, C. (2001). The Internet in every day life, *American Behavioral Scientist* 45, 3, p. 363 – 382.
- Helsper, E.J. (2010). Gendered Internet Use Across Generations and Life Stages, *Communication Research*, April 7, 2010.
- Herreros, G. (1996). La sociologie de l'innovation: une pragmatique managériale, *Gestion 2000*, 3, p. 63 – 77.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*, London: Sage Publications.
- Imhof, M., Vollmeyer, R. & C. Beierlein (2007). Computer use and the gender gap: The issue of access, use, motivation, and performance, *Computers in Human Behavior*, 23, (6), p. 2823 - 2837.

- Instituto de Estudios Mediales UC, Instituto de Sociología UC, Escuela de Ingeniería UC/CETIUC y Centro de Estudios de la Economía Digital CCS (2006). *Monitoreando el futuro digital: resultados encuesta WIP-Chile 2006*, Santiago, Chile.
- Instituto de Estudios Mediales UC, Instituto de Sociología UC, Escuela de Ingeniería UC/CETIUC y Centro de Estudios de la Economía Digital CCS (2009). *Los internautas chilenos y sus símiles en el resto del mundo: resultados del estudio WIP-Chile 2008*, Santiago, Chile.
- Jauréguiberry, F. et Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*, Toulouse, France: Éditions érès.
- Jouët, J. (1993). Pratiques de communication et figures de la médiation, *Réseaux* 60 CNET.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages, dans *Réseaux*, 18 (100), p. 487 – 521.
- Jouët, J. (2003). Technologies de la communication et genre. Des relations en construction, *Réseaux*, 21 (120), p. 53 – 86.
- Kane, O. (2013). Les usages des TIC entre analyse sociotechnique et théories de l'appropriation: état de la littérature, en *Les enjeux de la communication*, Georice Berthin Madebe (Dir.), Libreville, Presses universitaires du Gabon, pp. 23-42.
- Lacroix, J. G., Miège, B., Moeglin, P., Pajon, P. et G. Tremblay (1992). La convergence des télécommunications et de l'audiovisuel: un renouvellement de perspective s'impose, *TIS*, 5 (1), p. 81 – 105.
- Lam, J. C. Y. & Lee, M. K. O. (2006). Digital inclusiveness - Longitudinal study of Internet adoption by older Adults, *Journal of Management Information Systems*, 22 (4), p. 177 - 206.
- Laulan, A.M. (1985). Le concept d'appropriation, en A.M. Laulan (Dir.), *L'espace social de la communication (concepts et théories)*. Éditions du Retz CNRS, Paris.
- Lelong, B. et Thomas, F. (2001). Usages domestiques de l'Internet, familles et sociabilités: une lecture de la bibliographie, en Guichard, E. (Éd.). *Comprendre les usages de l'Internet*, Paris: Éditions Rue d'Ulm, p. 196 – 206.
- Lievrouw, L. (2002). Determination and contingency in new media development: Diffusion of innovations and social shaping of technology perspectives, in Lievrouw, L. & Livingstone, S. (Eds.). *Handbook of new media: Social shaping and consequences of ITC's*, London: Sage, p. 183–199.
- Lievrouw, L. & Livingstone, S. (Eds.) (2002). *Handbook of new media: Social shaping and consequences of ITC's*, London: Sage.
- Livingstone, S. (2004). The Challenge of Changing Audiences. Or, What is the Audience Researcher to do in the Age of the Internet? *European Journal of Communication*, 19 (1), p. 75 – 86.
- Lobet-Maris, C. & Galand, J. M. (2004). Seniors and ICT's: a sense of Wisdom. *Communications & Strategies*, 53 (1st quarter), p. 87 – 101.

- Lyn, C. (2003). An interactive communication technology adoption model. *Communication Theory* 2003, Thirteen four, p. 345 – 365.
- Machin, D. (2002). *Ethnographic research for media studies*, London: Arnold.
- Maeso, O. y Hilbert, M. (2006). *Centros de acceso público a las tecnologías de información y comunicación en América Latina: características y desafíos*. Santiago, Chile: Cepal. Documento disponible en línea: <http://www.cepal.org/publicaciones/DesarrolloProductivo/8/LCW88/PrimeraParte.pdf>
- Mallein, P. et Toussaint, Y. (1994). L'intégration sociale des technologies de l'information et de la communication : une sociologie des usages, *Technologies de l'information et Société*, 6 (4), p. 315 – 335.
- Marcus, G. (1995). Ethnography in/on the world system: The emergence of multi-sited ethnography. *Annual Review of Anthropology*, 24, p. 95 – 117.
- Marcus, G. (2002). Au-delà de Malinowsky et après Writing culture: à propos du futur de l'anthropologie culturelle et du malaise de l'ethnographie. *Ethnographiques.org* Numero 1, abril 2002. Documento disponible en línea: <http://www.ethnographiques.org/2002/Marcus>
- Marshall, C. & Rossman, G. (1989). *Designing qualitative research*, London: Sage.
- Martin-Barbero, J. (2002). Tecnicidades, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo, *Diálogos de la comunicación*, Edición N° 64, p. 8 – 23.
- Mattelart, A. (2000). L'Age de l'information. Genèse d'une appellation non contrôlée, *Réseaux*, 18 (101), p. 19 – 52.
- Menou, M. J., Delgadillo Poepsel, K. & K. Stoll (2004). Latin America Community Telecenters: «It's a long way to TICperary», *The Journal of Community Informatics*, 1 (1), p. 39 – 57.
- Middleton, C. A. & Sorensen, C. (2005). How connected are Canadians? Inequities in Canadian households' Internet access, *Canadian Journal of Communication*, 30 (4), p. 463 – 483.
- Millerand, F. (1998). Usages de NTIC: les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation (1ère partie), *Commposite*, Vol. 98.1, Document disponible en ligne: <http://www.commposite.org>
- Millerand, F. (1999). Usages de NTIC: Les approches de la diffusion, de l'innovation et de l'appropriation. (2ème partie), *Commposite*, Vol 99.1, Document disponible en ligne: <http://www.commposite.org>
- Millerand, F., Giroux, L., et S. Proulx (2001). La «culture technique», dans l'appropriation cognitive des TIC. Une étude des usages du courrier électronique, dans *E-Usages, Actes du 111e Colloque international sur les usages et services des télécommunications*, ENST, Paris, 12 – 14 juin, p. 400 – 410.
- Morales, S; Álvarez Nobell, A. y M.I. Loyola (2011). Apropiación de tecnologías de la información y la comunicación e interactividad juvenil:

- realidades y desafíos, en Martínez, E. y Carmen, M. *Jóvenes interactivos. Nuevos modos de comunicarse*, La Coruña, Netbiblo, p. 137 – 152.
- Moore, S. (1993). *Interpreting audiences: the ethnography of media consumption*, London, Eng.: Sage Publications.
- Moore, S. (1996). *Satellite television and everyday life: articulating technology*, Luton, Eng.: University of Luton Press.
- Morley, D. (1992). *Television, Audiences and Cultural Studies*, London: Routledge.
- Neuman, L. (2006). *Social research methods. Qualitative and quantitative approaches*, Boston: Pearson.
- Olsson, T., Sandstrom, H. & P. Dalhgren (2003). An information system for everyone? *Gazette: The International Journal for Communication Studies* 65 (4/5), p. 347-363.
- Ono, H. & Zavodny, M. (2003). «Gender and the Internet». *Social Science Quarterly* 84 (1), p. 111-121.
- Ono, H. et Zavodny, M. (2005). Gender differences in information technology usage: A US-Japan comparison, *Sociological Perspectives*, 48 (1), p. 105-133.
- Orrego, C. y Araya Duyisin, R. (2002). Internet en Chile: oportunidad para la participación ciudadana, *Temas de desarrollo humano sustentable* (7), Santiago, Chile: PNUD.
- Oudshoorn N. & Pinch, T. (2003). How users and non-users matter, in *How Users Matter. The Co-construction of Users and Technologies*, Cambridge, MA: MIT Press, p. 1 – 25.
- Oudshoorn, N.; Rommes, E. y M. Stienstra (2004). Configuring the User as Everybody: Gender and Design Cultures in Information and Communication Technologies, *Science, Technology & Human Values*, Vol. 29 No. 1, Winter 2004 30-63.
- Paquiénseguy, F. (2012). L'usager et le consommateur a l'ère numérique, en Vidal, G. (Dir.) *La sociologie des usages, continuités et transformations*, France: Lavoisier, p. 179 – 212.
- Perriault, J. (1989). *Logique d'usage: essai sur les machines à communiquer*, Paris: Flammarion.
- Porter, C. E. & Donthu, N. (2006). Using the technology acceptance model to explain how attitudes determine Internet usage: The role of perceived access barriers and demographics, *Journal of Business Research*, 59 (9), p. 999-1007.
- Presidencia de la República de Chile (2001). Imparte instrucciones para el desarrollo de la Política Nacional de Infocentros. *Instructivo presidencial N° 15*.
- Programa de las Naciones Unidas Para Desarrollo Humano PNUD-Chile (2006). Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro? *Informe sobre Desarrollo Humano, Chile 2006*. Santiago, Chile: PNUD.

- Proenza, F.J., Bastidas-Buch, R. y G. Montero (2001). *Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe. Oportunidades de inversión y recomendaciones de diseño con especial referencia a Centroamérica*. FAO, UIT, BID.
- Proulx, S. (1988). *Vivre avec l'ordinateur: les usagers de la micro-informatique*. Ouvrage collectif sous la direction de Serge Proulx, Boucherville, Québec: Éditions G. Vermette.
- Proulx, S. (1994). Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau: *L'invention du quotidien*, paradigme de l'activité des usagers, *Communication*, 15 (2), p. 171 – 197.
- Proulx, S. (2001). Usages de l'Internet: la «pensée-réseaux» et l'appropriation d'une culture numérique, dans Guichard, É. (Éd.) *Comprendre les usages de l'Internet*, Paris: Éditions Rue D'Ulm, Paris, p. 139 – 145.
- Proulx, S. (2002). Trajectoires d'usages des technologies de communication: les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société du savoir. *Annales des Télécommunications*, tome 57, 3-4, Paris, 2002, p. 180-189.
- Proulx, S. (2004). *La révolution Internet en question*, Qc: Québec Amérique.
- Proulx, S. et Saint-Charles, J. (2004). L'appropriation personnelle d'une innovation: le cas d'Internet. L'importance des réseaux d'appui, *Informations Sociales*, 116, p. 80 – 89.
- Proulx, S. (2005). Penser la conception et l'usage des objets communicationnels, en Saint-Cherles, J. et Mongeau, P. (Éds.), *Communication. Horizons de pratiques et de recherche*, Ste-Foy, Québec: Presses de l'Université du Québec, p. 297 – 318.
- Proulx, S. (2006). Pour comprendre l'usage des objets communicationnels. (Re)penser le constructivisme. *Signe, culture et lien social à l'ère des réseaux*, *Degrés*, no. 126-127, Bruxelles, p. B1-B18.
- Proulx, S., Rueff, J. et N. Lecompte (2007). *Une appropriation communautaire des technologies numériques de l'information*. Notes de recherche. Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, CIRST.
- Provonost, G. (1994). Médias: éléments pour l'étude de la formation des usages sociaux, dans *Technologies de l'information et société (TIS)*, Vol. 6, N° 4.
- Punch, K. F. (2005). *Introduction to social research. Quantitative and qualitative approaches*. London: Sage Publications.
- Rivoltella, P. C. (2008). Knowledge, Culture, and Society in the Information Age, in Rivoltella, P.C. (Ed.) *Digital literacy: tools and methodologies for information society*, Hershey, PA: IGI Pub, p. 1 – 25.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations*. New York; Toronto: Free Press.
- Silverstone, R. (2006). Domesticating domestication. Reflections on the life of a concept, en Berker, T., Hartmann, M., Punie Y. et K. Ward, *Do-*

- mestication of Media and Technology*, London: Open University Press, p. 229 – 249.
- Silverstone, R., Hirsch, E. & D. Morley (1992). Information and communication technologies and the moral economy of the household, en Silverstone, R. et Hirsch, E. (Eds.), *Consuming technologies: media and information in domestic spaces*, London; Routledge, New York.
- Simioni, O. (2000). La société de l'information: émergence et multiplication des discours, dans Berthoud, G. (Éd.) *La «société de l'information»: une idée confuse?* Université de Lausanne. Institut d'anthropologie et de sociologie, Suisse.
- Somos@Telecentros (2002). Estado del arte de los telecentros en América Latina y El Caribe, Fundación Chasquinet, Quito, Ecuador.
- Sorensen, K., Aune, M. & M. Hatling (2000). Against linearity – On the cultural appropriation of science and technology, en Dierkes, M. & von Grote, C. (Eds.). *Between Understanding and Trust. The Public, science and Technology*, Amsterdam: Harwood academic publishers, p. 237 – 260.
- Sorensen, K. (2006). Domestication: the enactment of technology, inn Domestication of Media and Technology, London: Open University Press, p. 40 – 62.
- Slevin, J. (2000). *The Internet and Society*, Cambridge: Polity Press.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) (2004). *Sistematización de la información del proceso de implementación de telecentros comunitarios en Chile*.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) (2006). *El impacto de los infocentros en el fortalecimiento del capital social*. Estudio elaborado por la consultora ARSChile Ltda. a solicitud de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, Santiago, Chile.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) (2014). Informe Estadístico Primer Semestre 2014, Santiago, Chile.
- Thatcher, J.B., Loughry, M.L., Lim, J. & D.H. McKnight (2007). Internet anxiety: An empirical study of the effects of personality, beliefs, and social support, *Information Management*, 44 (4), p. 353-363.
- Thompson, J.B. (1995). *The Media and Modernity: A Social Theory of the Media*, Stanford University Press.
- Touraine, A. (1969). *La société post-industrielle*. Paris: Denoël.
- Tremblay, G. (2008). Industries culturelles, économie créative et société de l'information, *Global Media Journal -- Canadian Edition*, Vol. 1, N° 1, pp. 65-88.
- Vedel, T. (1994). Introduction à une socio-politique des usages, dans Vitalis, A. (1994). *Médias et Nouvelles Technologies. Pour une socio-politique des usages*. Rennes: Éditions Apogée.

- Vidal, G. (2012). Présentation, en *La sociologie des usages, continuités et transformations*, France: Lavoisier, p. 15-22.
- Vidal, G. (2012). De l'analyse des usages a la dialectique technique et société. En Vidal, G. (Dir.) *La Sociologie des usages, continuités y transformations*, France : Lavoisier, p. 213 –242.
- Villatoro, P. y Silva, A. (2005). Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional. *Serie Políticas Sociales (101)*, Santiago, Chile: Cepal, División de desarrollo social.
- Virilio, P. (1997) Fin de l'histoire, ou Fin de la Géographie? Un monde surexposé, *Le Monde Diplomatique*, août 1997, p. 17.
- Wolton, D. (2000). *Internet et après? Une théorie critique des nouveaux médias*. Flammarion, Version poche, Champs, Flammarion.
- Xie, B. (2007). Using the Internet for offline relationship formation. *Social Science Computer Review* 25(3), 396-404.

SITIOS WEB CONSULTADOS

- Biblioredes, Dirección de bibliotecas, archivos y museos, Gobierno de Chile
www.biblioredes.cl
- Centre de Recherches pour le Développement International, CRDI
www.crdi.ca
- Comité por la Democratización de la Informática, CDI, Chile
www.cdichile.org
- Comisión Económica para América Latina
www.cepal.cl
- Enlaces, Ministerio de Educación, Gobierno de Chile
www.enlaces.cl
- Facebook
www.facebook.com
- Gobierno de Chile
www.gobierno.cl
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD-Chile
www.pnud.cl
- Subsecretaría de Telecomunicaciones, Gobierno de Chile
www.subtel.cl
- The World Internet Project
www.worldinternetproject.net
- Twitter
www.twitter.com

Este libro se terminó de imprimir
en los talleres digitales de

RIL® editores • Donnebaum

Teléfono: 2223-8100 / ril@rileditores.com
Santiago de Chile, marzo de 2015

Se utilizó tecnología de última generación que reduce el impacto medioambiental, pues ocupa estrictamente el papel necesario para su producción, y se aplicaron altos estándares para la gestión y reciclaje de desechos en toda la cadena de producción.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la sociedad contemporánea forman parte de la vida cotidiana de los ciudadanos, tanto es así que su uso se realiza la mayoría de las veces en forma mecánica. Sin embargo, dicho uso es el resultado de una serie de experiencias en las que el contexto social juega un rol fundamental.

En este libro el autor nos ofrece una reflexión sobre la complejidad del proceso de integración de Internet en la vida diaria, presentado aquí como una apropiación, que considera las múltiples dimensiones que están en juego: psicológicas, sociales, culturales y políticas. Aborda la experiencia desde los centros de acceso comunitario; no obstante, el mismo proceso podría ser estudiado a partir del marco teórico que aquí se propone para comprender, por ejemplo, el uso de Internet móvil, de los tablets o el de las nuevas aplicaciones que aparecen día a día. Con una metodología rigurosa, este libro pretende ser un apoyo en las investigaciones cualitativas en terreno, sobre todo para quienes utilizan un enfoque etnográfico.



RiL editores

ISBN 978-956-01-0169-3



9 789560 101693