



UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

Telecentros, usuarios y apropiación de las TIC`s

Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales, Chile.

Oscar Jaramillo Castro
Co investigadora:
Lucía Castellón Aguayo

2002

Desde el advenimiento de la llamada Sociedad de la Información, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han jugado un papel central en el desarrollo económico y social.

Internet marcó un antes y un después dentro de nuestra era, tal como señala Pisticelli ¹. Desde la aparición de la World Wide Web de características comerciales a mediados de los años noventa, la red se convirtió en un sinónimo de la Sociedad de la Información.

De acuerdo a Manuel Castells estamos en un nuevo tipo de sociedad cuya organización social, gira en torno a la generación, procesamiento y transmisión de información. Pero lo que define a esta nueva sociedad, es que dicho proceso se convierte en “las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”².

Y esas nuevas condiciones tecnológicas son, precisamente, la computación e Internet. La computación permite manejar grandes volúmenes de información, que antes era casi imposible hacerlo. Un ejemplo de ello es lo que ha sucedido en Chile con respecto a la evasión de impuestos. Desde que se digitalizaron todos los procesos de declaración de impuestos, la evasión tributaria ha bajado de manera significativa.

Pero el proceso de digitalización se ha extendido tal como lo afirma Negroponte, a casi todos los ámbitos de la vida cotidiana, convirtiendo en información cuestiones que hace dos décadas no lo eran. Toda la música que escuchamos en la radio y en nuestros hogares, ha sido digitalizada. Algo que hasta hace unos años era sólo una expresión artística se ha convertido en bits, capaces de copiados en un computador, sin perder un ápice de su calidad.

La misma conducta de los consumidores ha pasado a formar parte de bases de datos, que se actualizan con cada compra o pago. Junto con la información, la extensión de los sistemas en línea ha permitido recolectar, actualizar y procesar la información casi al instante. Hace treinta años aceptar un cheque era casi un acto de confianza. En este momento con una simple consulta a una base de datos es posible saber los antecedentes comerciales de la persona e incluso, si tiene los fondos necesarios para cubrir el compromiso.

En este nuevo entorno el acceso a la tecnología es determinante para insertarse dentro de los flujos de información. Y si recordamos la definición de Sociedad de la Información dada por Castells, podremos comprender por qué es tan importante el acceso a la tecnología. En otras palabras, el acceso a la tecnología determina quien forma parte o no, de la Sociedad de la Información.

Un ejemplo de ello, es que en este momento las mayores fortunas del mundo ya no están en la extracción y explotación petrolera, sino que en generación de programas computacionales. El dueño de Microsoft, Bill Gates, no sólo es el hombre más rico del mundo, sino que uno de los más poderosos, hasta el punto de que los presidentes de las naciones lo visitan a él y no a la inversa, como exigiría la lógica y el protocolo. Como ejemplo, basta recordar la gira del Presidente de Chile, Ricardo Lagos, a Silicon Valley y Seattle durante el año 2000.

¹ Pisticelli, Alejandro. *La generación Nasdaq*. Ed. Granica. Buenos Aires, Argentina. 2001.

² Castells, Manuel. *La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1. La Sociedad Red*. Alianza Ed. Madrid, España. 1998. p. 47.

Es dentro de este contexto que Negroponte afirmó que la nueva barrera social sería entre los infopobres e inforricos³. Es decir, entre quienes tienen o carecen de acceso a la tecnología. O dicho de otra manera, la posición de una persona dentro de la sociedad estará determinada por el acceso a la tecnología y la posición que ocupe, dentro del proceso de generación, procesamiento y transmisión de información. Es justamente ésa barrera entre infopobres e inforricos, la que se ha conocido como brecha digital.

La constatación de ésa brecha dio origen a las políticas de acceso universal que se han desarrollado en distintos países del mundo. Estas son iniciativas, tanto de origen privado como estatal, que tienen como objetivo brindar acceso a la tecnología a sectores de la sociedad, que se han mantenido al margen por distintos motivos.

Tradicionalmente las políticas de acceso universal se han focalizado en los grupos de menores recursos económicos, por estimarse que es allí donde se concentra el mayor número de personas que viven al margen de la Sociedad de la Información.

Una de las soluciones más ensayadas por las políticas de acceso universal a través del mundo, ha sido la implementación de los telecentros o infocentros comunitarios. Estos son lugares de carácter público en donde hay computadores con acceso a Internet, los cuales pueden ser utilizados por cualquier persona. Debido a su naturaleza social, lo normal es que los telecentros se inserten dentro de comunidades de escasos recursos.

Siguiendo la lógica que hemos expuesto, el objetivo de los telecentros es integrar a la población a la Sociedad de la Información a través del acceso a la tecnología. Sin embargo, la investigación empírica sobre la brecha digital ha demostrado que éste es un problema complejo, que va más allá del mero acceso a la tecnología.

Por otra parte hay que considerar que el impacto producido por el desarrollo de la economía digital y del comercio electrónico, alcanzó también a las políticas de acceso universal, sobre todo en el caso chileno, hasta el punto de teñir su desarrollo. Es así como se espera que a través de los telecentros las personas puedan acceder a la tecnología y con ello logren intervenir en el proceso de generación, procesamiento y transmisión de información. En otras palabras, se espera que se integren a la Sociedad de la Información.

Es por eso que vale la pena preguntarnos de qué manera influye la brecha digital en este fenómeno y si es posible que a través de los telecentros las personas no sólo puedan acceder a la tecnología, sino que intervenir en el centro neurálgico de la Sociedad de la Información: la generación, procesamiento y distribución de la información. Esa es la razón por la que esta investigación se propone averiguar cuál es el uso o apropiación de las TIC's que hacen los usuarios de los telecentros chilenos.

Pero antes de contestar dicha interrogante, debemos detenernos en el fenómeno de la brecha digital y después, en el desarrollo de los telecentros en Chile.

Brecha Digital

Tradicionalmente la brecha digital se ha visto desde la perspectiva del acceso a la tecnología. Pese a que ése es su componente fundamental, distintas investigaciones de

³ Negroponte, Nicholas. *Ser Digital*. Ed. Atlántida. Buenos Aires, Argentina. 1995.

campo desarrolladas en Brasil, Perú y Estados Unidos, han demostrado que éste es un problema aún más complejo.

De acuerdo a lo planteado por Straubhaar⁴, Newhagen⁵ y por Castellón y Jaramillo⁶, la brecha digital es un problema que va más allá del acceso a la tecnología y que está determinado por una serie de factores de carácter cultural, como la edad, el género, la etnia, el nivel socioeconómico y la educación.

Una vez que se supera el acceso, existen ciertos aspectos en la cultura de las personas que impide que aprehendan la tecnología y la integren a su vida cotidiana. A través de investigaciones de campo llevadas a cabo en la ciudad de Austin, en los Estados Unidos, Straubhaar pudo observar este fenómeno al ver cómo los grupos latinos dentro de ese país, a los cuales les fueron donados equipos computacionales. En muchos casos la utilización de los computadores fue bajo, debido a que no le veían una utilidad práctica a la computación. Incluso algunos niños en plena adolescencia consideraban a los computadores como algo propio de las mujeres, por lo que su utilización podría dañar su imagen de machos⁷.

El ejemplo anterior demuestra como la variable de género, en un ámbito cultural específico (población de origen latino que vive en los Estados Unidos), puede impedir que ciertas personas incorporen la tecnología a su vida cotidiana. Aunque lo normal es que la mayor parte de los usuarios sean hombres, tal como sucede en Chile y Argentina.

Otra de las brechas más documentada es la edad. De acuerdo a las cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, SUBTEL, en Chile la mayor parte de los usuarios de Internet tienen entre 12 y 29 años. El 27.9% del total de los usuarios tiene entre 12 y 18 años; mientras el 23.8% está en el tramo comprendido entre los 19 y 29 años. Asimismo el 17% del total de los usuarios tiene entre 6 y 11 años⁸. Esa misma realidad se vive en países como Argentina, Perú y los Estados Unidos.

Un ejemplo de cómo funciona la brecha de edad, es lo que sucedió en Chile con la Red Enlaces. Esta es una iniciativa de acceso universal desarrollada por el Ministerio de Educación, que tiene objetivo conectar a Internet a la totalidad de los liceos y escuelas que están bajo la administración de Estado. Después de un proceso de evaluación, se llegó a la conclusión que una de las razones por las que la Red Enlaces tenía un bajo índice de utilización, se debía a problemas de motivación que se registraban con profesores “mayores de edad”. Al hablara de “mayores de edad” se referían a mayores de 50 años.

⁴ Straubhaar, Joseph; Lentz, Becky; La Pastina, Antonio. Structuring Access: The role of public access centers in the Digital Divide. University of Texas at Austin. 2000.

⁵ Newhagen, John; Bucy, Erick. *Routes to media access: Apprehending Internet Content*. College of Journalism, University of Meryland. Presented to the International Association of Mass Communication Research/ International Communication Association Symposium on the Digital Divide. November 2001.

⁶ Castellón, Lucía; Jaramillo, Oscar. Las múltiples dimensiones de la brecha digital. Reflexiones Académicas N° 13. Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales. Santiago, Chile. 2001.

⁷ Rojas, Viviana; Struhbhaar, Joseph; Estrada - Ortiz, Yinan; and others. *Latinos & New Information Techonolgies*. The University of Texas at Austin. Submitted to the International Communication Asociation, Acapulco. 2000.

⁸ Fuente: SUBTEL. 2000.

Otra de las brechas son las diferencias étnicas. En los Estados Unidos los usuarios de Internet son preferentemente jóvenes de blancos y de sexo masculino⁹. Asimismo Straubhaar y su equipo de investigadores ha documentado largamente los problemas que enfrentan los grupos de latinos y afroamericanos para integrar la tecnología a su vida cotidiana.

¿Por qué se produce este fenómeno que llamamos brecha digital? ¿Por qué una vez que se supera el acceso algunas personas son incapaces de acercarse a las TIC's? Con respecto a esas preguntas Newhagen y Bucy responden con una nueva pregunta: "¿Acceso a qué?"¹⁰. A contenidos, pero lo más importante según ellos es el significado que las personas le dan a ese contenido.

Según Viviana Rojas ese sentido se produce a través de dos conceptos claves, sacados de la teoría social de Bourdieu: campo y capital¹¹. De acuerdo a lo que plantea Bourdieu, la sociedad estaría organizada a través de la estructuración de una serie de campos, económicos, educacionales, políticos, culturales, etc. Cada campo define su estructura y espacio, a través de la creación de sus propias leyes y relaciones de fuerza¹².

Canclini explica que cada campo está compuesto por elementos básicos. La existencia de un capital común y la lucha por su apropiación¹³. A través del tiempo, campos como el artístico o el social, han ido acumulando un capital, compuesto por una serie de conocimientos, habilidades, creencias o costumbres.

"Un campo existe en la medida en que uno no logra comprender una obra (un libro de economía, una escultura) sin conocer la historia del campo de producción de la obra"¹⁴, aclara Canclini. Si llevamos esto al campo de la tecnología, una persona sólo podría comprender para qué le sirve un computador e Internet, en la medida en que su capital cultural se lo permita. Es decir, que tenga una serie de conocimientos, habilidades o valoraciones, que le permitan darle algún sentido y le permitan responder a la pregunta: "¿Para qué vale la pena utilizar la tecnología?"

Cabe recordar que según Bourdieu el capital cultural de una persona está determinado por el capital económico, en términos de ingreso¹⁵. Viviana Rojas explica que las dificultades que enfrentan los sectores latinos de la ciudad de Austin para integrar la tecnología a su vida cotidiana, están en el capital cultural de esos jóvenes. O mejor dicho, en la falta de un capital cultural que les permita comprender y darle un sentido a las TIC's.

Desde esa perspectiva, la tecnología será aprehendida por aquellas personas que cuenten con un mayor capital cultural. Lo interesante es que en este nuevo contexto, el capital económico, no será el único factor determinante para configurar el capital cultural, que facilite o dificulte la incorporación de la tecnología a la vida común. También habrá que considerar factores como la edad, el sexo, la etnia y el nivel educacional. Si bien es cierto

⁹ Straubhaar, Joseph; LaPastina, Antonio; Lentz, Becky; et. al. Op. cit.

¹⁰ Newhagen, John; Bucy, Erik. Op. cit.

¹¹ Rojas, Viviana; Straubhaar, Joseph. Op. cit.

¹² Idem.

¹³ Canclini, Néstor García. *La sociología de la cultura de Pierre Bourdieu*. Introducción al libro de Pierre Bourdieu "Sociología y Cultura". Ed. Grijalbo. D.F., México. 1984. p. 19.

¹⁴ Idem.

¹⁵ Bourdieu, Pierre. *Sociología y Cultura*. Ed. Grijalbo. D.F., México. 1984. 283.

que son factores que también reciben la influencia del capital económico, no es el único que sirve para explicar el fenómeno de por qué ciertas generaciones (jóvenes y niños) tienen un mayor capital cultural que otras (adultos mayores), que les permite apropiarse del campo tecnológico. A lo que nos referimos es que las brechas como la generacional, no necesariamente se explica por el ingreso económico, ya que atraviesa a las distintas clases sociales.

¿Qué sucede entonces? Junto con los conceptos de campo y capital cultural, es necesario considerar dos de las características básicas de la Sociedad de la Información, según Manuel Castells: la formación de redes y el desdibujamiento de referentes tradicionales, como el de clase social¹⁶.

De acuerdo a este autor, la identidad sería el principal factor en torno al cual se organizaría la Sociedad de la Información¹⁷. “Entendiendo por identidad el proceso mediante el cual un actor social se reconoce a sí mismo y construye el significado en virtud sobre todo de un atributo o de un conjunto de atributos culturales determinados, con la exclusión de una referencia más amplia a otras estructuras sociales”, tal como lo señala Castells¹⁸.

Cabe recordar que en los años noventa, comienzan con la crisis de los Balcanes y la desarticulación de la antigua Yugoslavia. El referente social más grande, el Estado yugoslavo, deja de tener sentido para grandes porciones de la población, la cual vuelve a sus raíces más locales. Por otra parte, la apatía en términos políticos que se vive Chile y en gran parte del continente, se debe a que los jóvenes no logran identificarse con los partidos políticos tradicionales. Pero esta incapacidad de identificación, no sólo se aplica al ámbito político, ya que en la actualidad sucede lo mismo con la iglesia y con la familia, tal como se definía hace un siglo. Como resultado no sólo aumenta el nivel de incertidumbre, sino que la sociedad vuelve a reordenarse en torno a valores y principios que ya no son de carácter general, como ideologías o grandes líneas de pensamiento global. La sociedad tiende a ordenarse en torno a intereses más locales o particulares, como la ecología, un equipo de fútbol, deportes extremos, género o una causa específica.

Es ahí donde surge el concepto de red en toda su magnitud. Una red es una estructura abierta, capaz de expandirse casi sin límites y que es capaz de integrar nuevos miembros, siempre y cuando compartan los mismos códigos, valores y principios. Uno de los ejemplos más claros lo constituyen los movimientos ecologistas. Estos están formados por personas de distintos estratos socioeconómicos y que además, están dispersos en distintos países del mundo, que comparten un valor fundamental para ellos: el respeto a la naturaleza, por sobre el resto de las cosas.

Dentro de este esquema, la tecnología y en especial Internet, se convierten en el medio que permite que se produzca la comunicación e interacción entre los integrantes de las redes. Lo que sucede es que dentro de la Sociedad de la Información, surgen nuevas redes que tienen sus propias leyes y principios, por lo cual conformarán su propio capital cultural, el cual les facilitará o dificultará incorporar y darle un sentido a la tecnología. Hecha esta aclaración debemos centrarnos brevemente en las políticas de acceso universal del Estado chileno, para después analizar los resultados empíricos de nuestra investigación.

¹⁶ Castells, Manuel. Op. cit.

¹⁷ Idem. p. 48.

¹⁸ Idem.

Acceso Universal

Las primeras iniciativas de acceso universal del Estado chileno datan de 1992, con la creación de la Red Enlaces y de 1997, con la instalación del primer telecentro comunitario en la localidad de Cunco en la Octava Región, distante unos 600 kilómetros al sur de Santiago, la capital.

No obstante, la formulación de una política de acceso universal de manera expresa y consciente data recién del año 2000. A través de ella se instalaron 253 telecentros a lo largo de todo el país. Esta política de acceso universal plantea tres objetivos básicos:

“Permitir la plena participación de la sociedad en los beneficios derivados de las comunicaciones y el uso de las tecnologías de la información.

Promover la política nacional.

Promover el desarrollo económico.

Fomentar una distribución equitativa entre la población.

Eliminar las disparidades rurales y urbanas.^{19,}

Si observamos con detención los objetivos generales de la Política Nacional de Acceso Universal, veremos que tiene un fuerte énfasis económico. Lo que deja traslucir, es que se ve a la tecnología como una alternativa de desarrollo económico, que incluso puede llegar a acortar las diferencias entre ricos y pobres. Dicha idea nace de uno de los mitos más extendidos de la tecnología. Desde el momento en que surgió la discusión sobre lo que se llamó la “Supercarretera de la Información” a principios de los años noventas, se pensó que la tecnología podría ser un gran factor democratizante, que llevaría al fin de las grandes diferencias económicas y sociales.

Este mismo énfasis en el aspecto económico se puede apreciar con mayor fuerza en la política específica que elaboró la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, SUBTEL, sobre los telecentros comunitarios. Entre los objetivos centrales que dieron vida a la Red Nacional de Telecentros Comunitarios se encuentran:

“Oportunidad de generar nuevos negocios, superando las imperfecciones relacionadas con el acceso a la información, disminuyendo la brecha entre oferentes y demandantes, expandiendo y generando nuevos mercados.

Disminución de los costos de intermediación y distribución.

Disminución de los costos de transacción, catalizando externalidades de la red que beneficia a los usuarios.^{20,}

Los telecentros comunitarios, junto con dar acceso a la tecnología, tienen la misión de convertirse en polos de desarrollo de las comunidades en las que se insertan. Este énfasis productivo se observa incluso, en los mecanismos de financiamiento de los telecentros.

¹⁹ Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. Política de Acceso Universal a la Sociedad de la información. SUBTEL. 2001.

http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

²⁰ Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. *Telecentros comunitarios*. SUBTEL 2002. http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

Junto con los subsidios estatales, los operadores de los telecentros deben recurrir a mecanismos de financiamiento provenientes del sector privado o recurrir a otro tipo esquemas de negocios, que les permita seguir operando.

Las razones por la cual la Política Nacional de Acceso Universal tiene un fuerte componente económico, hay que buscarlas en llamado *boom* de las puntocom (.com). Desde 1995 hasta fines de 1999 la economía digital creció de una manera acelerada. Durante ese mismo período Nasdaq, la bolsa de comercio que reúne las acciones de las principales empresas tecnológicas, experimentó un desarrollo casi exponencial. Las acciones de Yahoo, uno de los buscadores más utilizados, aumentaron su valor un 8.000% en tres años; las de eBay, el sitio de subastas en línea, experimentó un aumento de 2.000% en sólo ocho meses; mientras que las acciones de Amazon, el principal sitio de ventas al público, subieron un 4.500% en dos años.

Según Piscitelli el crecimiento del Nasdaq hizo que el comercio electrónico o *e-commerce* fuera considerado como la “locomotora” de la Sociedad de la Información, al hacer la comparación con la Revolución Industrial²¹.

Al crear sus políticas de acceso universal, muchos gobiernos no pudieron mantenerse al margen del acelerado desarrollo creado por la economía digital. En el caso chileno ésa es la razón por la cual los telecentros están fuertemente orientados hacia el área productiva.

Y si se observa la forma en que se ha desarrollado esta iniciativa, se podrá reforzar dicha hipótesis. Según el investigador chileno Gonzalo Tapia, los telecentros chilenos han operado bajo la lógica las CCC (Conexión, Capacitación y Contenidos). Tanto la capacitación, como los contenidos, han sido orientados hacia la productividad.

Si consideramos lo planteado por Bourdieu y Castells, el gobierno le da a los telecentros un sentido económico, de acuerdo al capital cultura que tienen las personas que integran esa red, que habitualmente identificamos como gobierno. ¿Qué sucede con los usuarios de los telecentros, que al pertenecer a otras redes tiene un capital cultural distinto? Desde un punto de vista social, tienen otros valores y principios. ¿Logran darle ese mismo sentido económico a la tecnología? Ése es uno de los aspectos que intentamos dilucidar .

Los telecentros: aspectos metodológicos

Como una forma de poder averiguar si existe o no esta brecha de expectativas, realizamos una encuesta cara a cara a los usuarios de los telecentros de la Región Metropolitana en Chile. Cabe señalar que debido a falta de datos confiables, el universo tuvo que ser estimado a partir de las cifras sobre el número de usuarios de Internet en Chile, entregadas por la SUBTEL. Esta falta de confiabilidad de las cifras oficiales, se vio reflejada en el hecho de que uno de los primeros hallazgos de esta investigación fue la constatación de que más de un tercio de los telecentros que aparecen en el listado oficial de la SUBTEL no funcionan o no estaban funcionando, al momento de realizar la etapa de campo en mayo de 2002.

²¹ Piscitelli, Alejandro. Op. cit. p. 61.

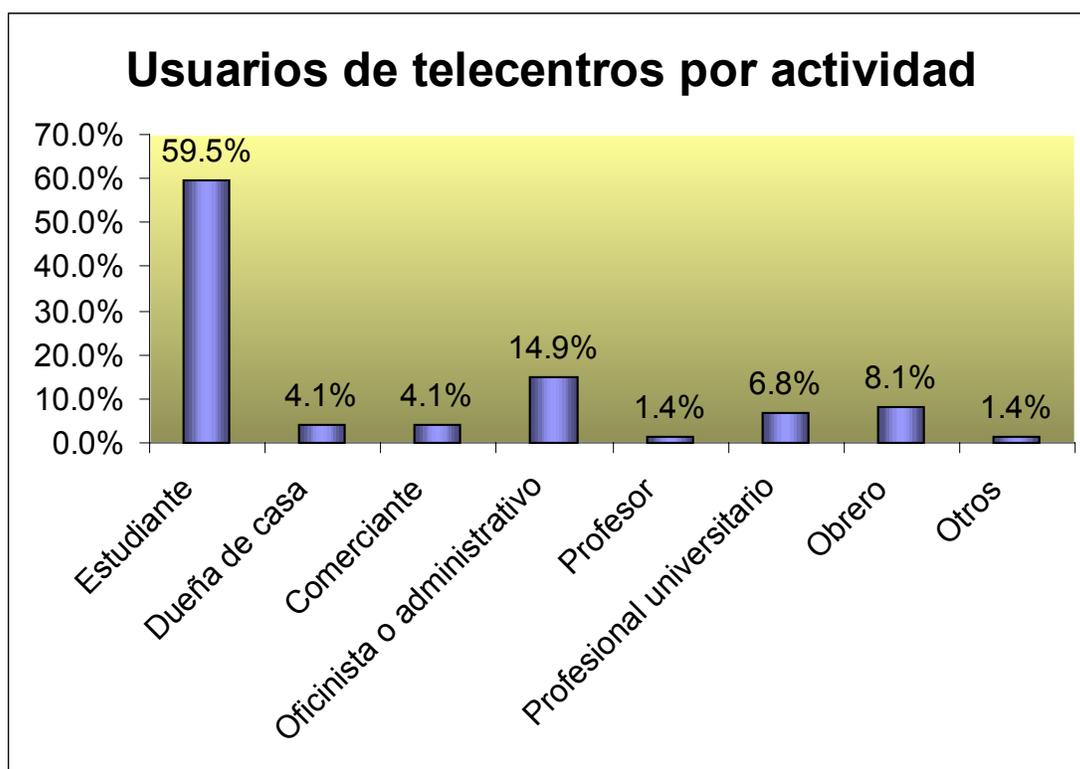
La falta de información sobre el número total de usuarios de telecentros en Chile, sumado al bajo nivel de confiabilidad de las cifras sobre telecentros, hizo que se recurriera a un muestreo no probabilístico y más específicamente a una muestra de sujetos voluntarios. La falta de información y el carácter exploratorio del estudio, también contribuyeron a tomar dicha decisión.

La encuesta fue realizada durante la segunda quincena de abril de 2002, en los telecentros de la Región Metropolitana que estaban funcionando en ese momento. Como una forma de asegurar una mayor representatividad, la encuesta fue realizada en las horas de mayor afluencia de público, según los mismos operadores de los telecentros.

Una que vez hemos realizado esta aclaración, podemos comenzar la exposición e interpretación de los principales hallazgos.

Constatando la brecha

Una de las formas de averiguar si existe una brecha entre las expectativas de las autoridades y de las personas, es a través de la creación de un perfil de usuario de los telecentros. Al saber quiénes son las personas que los utilizan, es más fácil poder averiguar cuáles son principios, valores y conocimientos, que conforman su capital cultural.



De acuerdo a los datos recolectados, el 59.5% por ciento del total de los usuarios son estudiantes. Un 14.5% son oficinistas o administrativos y de ahí para abajo hay una serie de ocupaciones, que no logran marcar una tendencia clara. Dentro del universo de estudiantes, el 52% corresponde a alumnos de la educación superior (universitaria o instituto profesional) y el 48% a escolares.

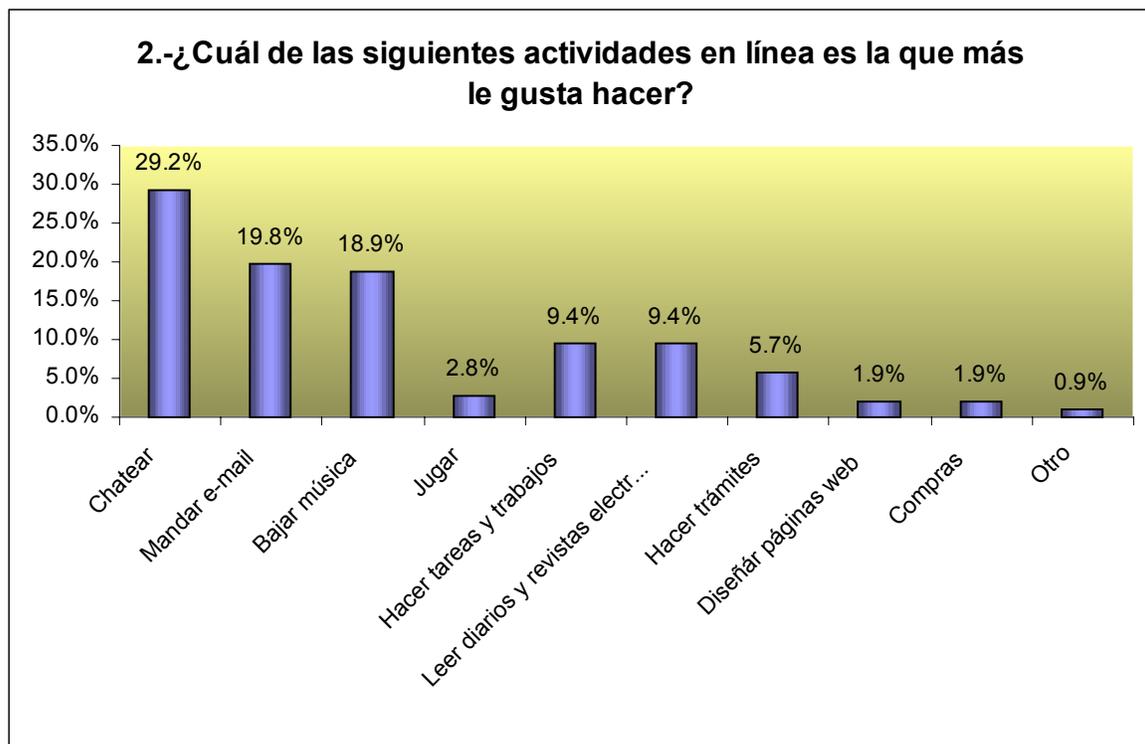


El hecho de que la mayoría de los usuarios de los telecentros sean estudiantes, va a determinar la utilización que se le dé a la tecnología y por ende, el sentido que tiene para ellos. Las necesidades e intereses que tienen estas personas, dificulta que se pueda lograr un apropiación “económica”.

Más aún si toma en cuenta las actividades que habitualmente hacen los usuarios de los telecentros. Las principales actividades en línea son mandar correos electrónicos (27.3%), chatear (20.9%), hacer tareas y trabajos (15.1%) y leer diarios y revistas electrónicas (8.6%). Dentro de las actividades que podríamos considerar como productivas, sólo aparecen hacer trámites por Internet (7.9%), hacer comprar por la web (4.3%) y diseñar sitios web (0.7%).



Y al preguntarle a los mismos usuarios, cuál es la actividad en línea que más les gusta hacer, se obtuvo una respuesta más o menos similar. La principal actividad es chatear (29.2%), mandar correos electrónicos (19.8%), bajar música (18.9%) y leer diarios y revistas electrónicas (9.4%).



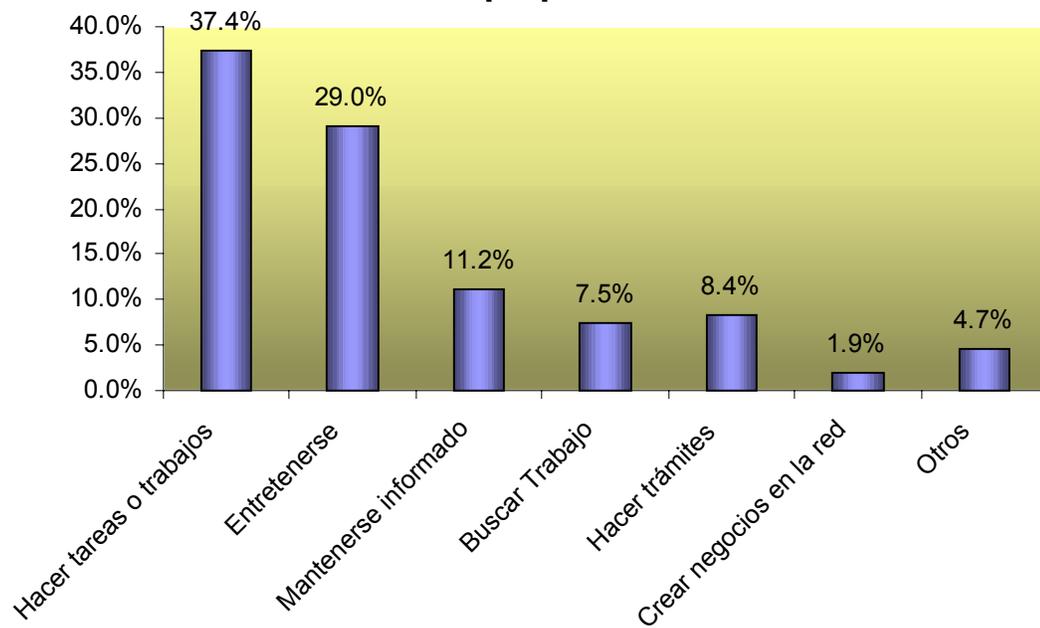
Si consideramos los datos de lo que las personas hacen y lo que les gusta hacer, veremos hay un apropiación de carácter social, en primer término, y educativo e informativo, en segundo y tercer lugar.

Por otra parte, si vemos cuál es el uso que se le da a la información que se baja de Internet, nos encontraremos con una realidad más o menos similar. El 37.4% de los usuarios entrevistados utiliza la información para hacer trabajos o tareas, el 29% para entretenerse, el 11.2% para mantenerse informado y el 8.4% para hacer trámites en línea.

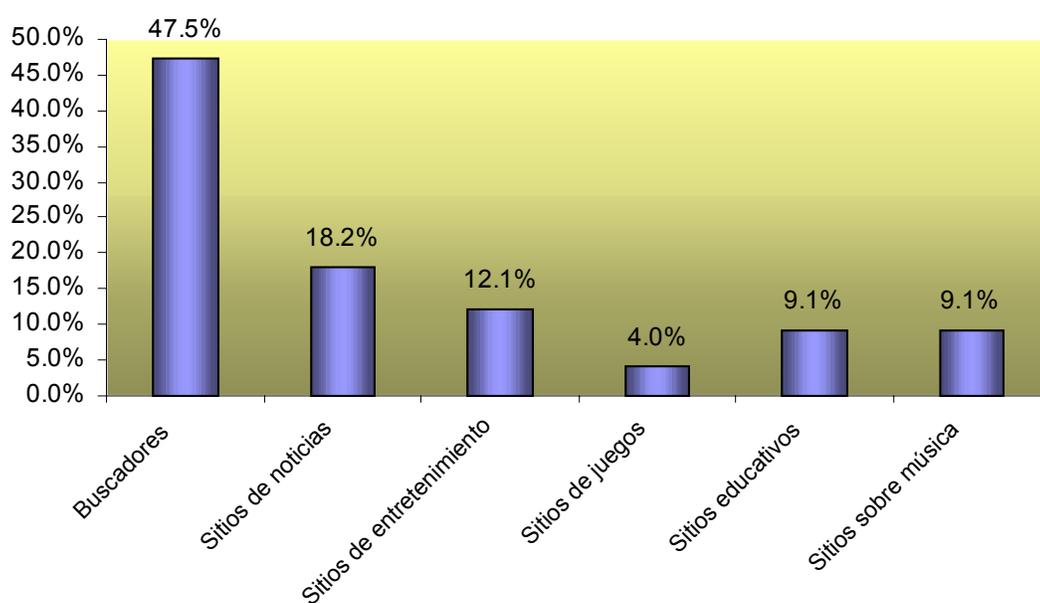
Al analizar esos datos no es posible olvidar que el 60% de los usuarios son estudiantes. La tecnología la integran a su vida y la ocupan, según sus propias necesidades. Es por eso que la educación y la entretención ocupan lugares tan destacados para este grupo. Hacer tareas o trabajos para el colegio o la universidad, es una constante para ellos, al igual como lo es la entretención. Cabe recordar que según Piscitelli, vivimos en una verdadera era del entretenimiento²².

²² Piscitelli, Alejandro. Op. cit. p.201.

4.- La información que saca de Internet la ocupa para:

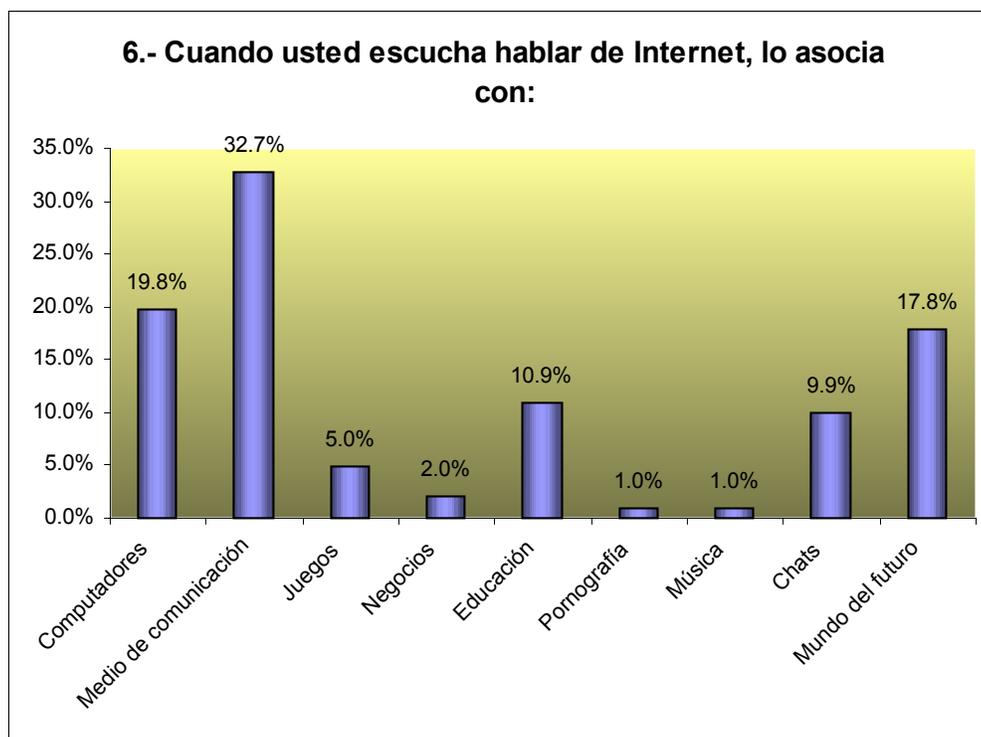


¿Cuando navega por Internet, a qué tipo de sitios entra?



Para indagar más información sobre los hábitos de los usuarios de los telecentros, les preguntamos cuáles eran los sitios web a los que entraban habitualmente. Del total de preferencias y sitios nombrados, la mayoría (47.8%) correspondía a buscadores, siendo los más nombrados Google, Yahoo y Altavista. En tanto que el resto de los sitios nombrados, tiene una nivel de preferencia mucho menor. Los sitios de noticias representaron el 18.2 de las preferencias, los de entretenimiento un 12.1%, educativos, 9.1%, sitios para bajar e intercambiar música 9.1% y juegos en línea, 4%.

Lo que nos dice estos datos, es que los usuarios de los telecentros dedican gran parte de su tiempo a buscar información, a tratar de encontrar cosas nuevas. Para ellos Internet sería una experiencia de búsqueda, más que algo definitivo. También recalca el rol informativo que tiene para ellos, ya que tanto los usos sociales como educativos, convierten a la red en un medio de comunicación de carácter informativo.



De hecho, cuando se le preguntó a los usuarios de los telecentros con qué idea asocian a Internet, la mayoría (327%) lo relacionó con el concepto de medio de comunicación. Lo interesante es que dentro de este concepto de medio de comunicación, se puede observar una doble arista, a la luz de los datos que hemos analizado con anterioridad. La red es percibida como un medio de comunicación interpersonal y masivo. Dentro del primer aspecto, usos sociales como el correo electrónico y el chat, se convierten en las principales aplicaciones.

Si partimos de la base de lo planteado por Castells, debemos entender que nuestra sociedad está conformada por una serie de redes, que no necesariamente comparten los mismos conceptos de tiempo y espacio. Dentro de los entornos digitales, uno de los principales problemas es poder determinar el momento preciso en el que se produce la difusión o publicación de los contenidos. Una página web puede ser actualizada cada minuto, sin que se necesite “sacar” una segunda edición o alterar significativamente el sitio. Se puede hablar de una actualización constante. Por otra parte, dos usuarios distintos pueden entrar a la misma página con desfase de días o años y encontrarse con exactamente los mismos contenidos.

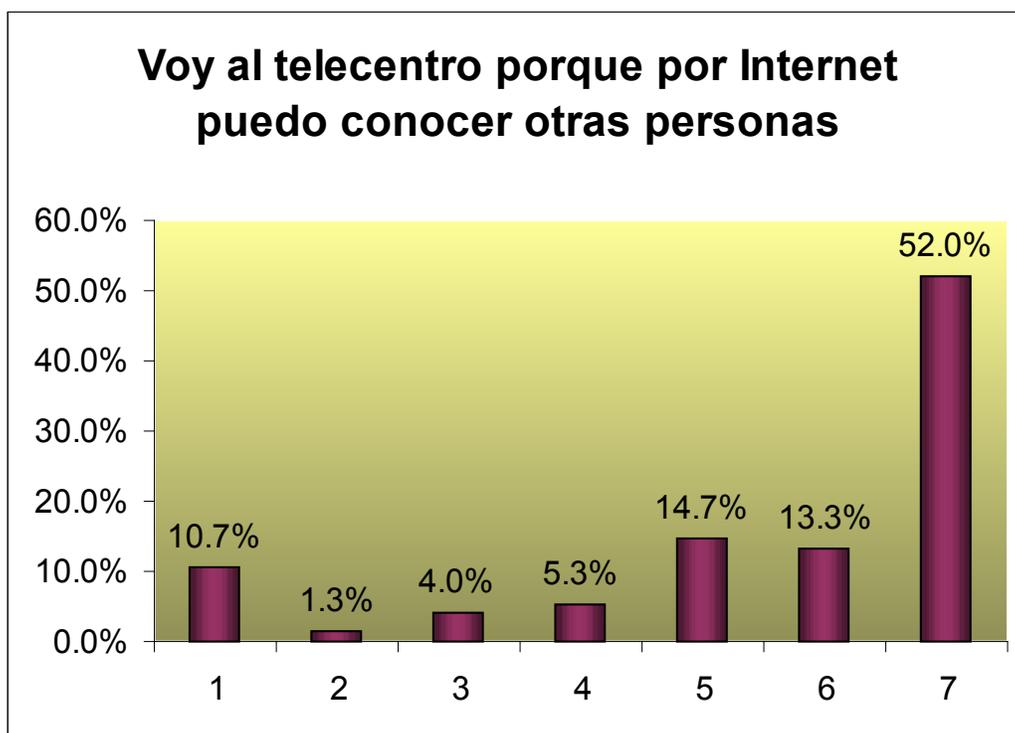
De la misma manera, Internet trastoca el concepto de lugar debido a que no guarda ninguna relación con las fronteras geográficas. Un mismo contenido puede ser bajado por usuarios de Chile, Estados Unidos o Alemania. Lo mismo sucede con el correo electrónico y el chat. Esta carencia de fronteras de la red tiene su origen en la falta de un nodo o control central, dentro de Internet.

Dentro de este esquema, dado por los procesos de globalización y por la Sociedad de la Información, Internet se convierte en un medio de comunicación que permite la articulación de redes sociales. Las distintas redes que conforma la sociedad actual se mantienen comunicadas a través de grandes medios masivos - como los son la radio, prensa, televisión y el cine - y a un nivel interpersonal, a través del correo electrónico, el chat, foros y grupos de discusión. Desde esa perspectiva, es totalmente esperable que Internet adquiera ese uso social, más aún cuando recordamos que históricamente ése a sido una de sus principales aplicaciones.

Internet nació como un sistema de comunicación al interior del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, durante la década del sesenta. Cuando pasó al ámbito universitario, una de sus principales aplicaciones fue el correo electrónico y los grupos de noticias. Asimismo la web o World Wide Web, fue diseñada por Tim Berners - Lee en los laboratorios del CERN, como un herramienta para compartir información²³. Desde esa perspectiva, el mismo “capital tecnológico” de la red tiene una fuerte orientación social.

Sobre este mismo punto se sometió a los entrevistados a una serie de afirmaciones y se les pidió que la calificaran de 1 a 7, siguiendo el mismo esquema de notas que se utiliza en el colegio, en donde la nota mínima de aprobación es un cuatro y la máxima un siete. Frente a la afirmación “voy al telecentro porque por Internet puedo conocer otras personas”, el 52% de los entrevistados calificó con nota 7, el 14.7% con un 5, el 13.3% con un 6 y sólo el 10.7% con nota mínima (1).

²³ Berners - Lee, Tim. *Realising the full potential of the web*. World Wide Web Consortium (W3C). London, 12/03/97.



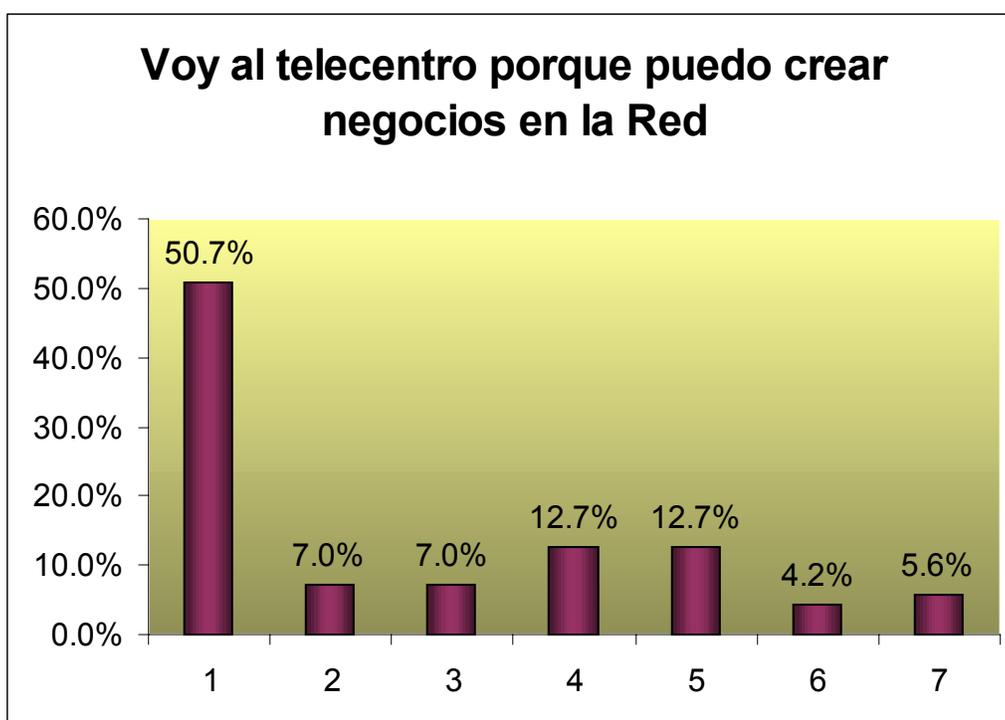
Esta afirmación apunta de manera directa hacia el establecimiento de relaciones interpersonales a través de la red, a través del correo electrónico, chat o foros de discusión. Cabe señalar que para esta investigación no se consideraron las relaciones interpersonales que se dan al interior del espacio “físico” del telecentro, debido a que para analizar ese punto específico se requiere de otro tipo de metodología de carácter cualitativo.

Dentro de los aspectos sociales es interesante la opinión de los usuarios de los telecentros. Esta pregunta se dejó abierta y con posterioridad se les aplicó la metodología de análisis de contenido. El 68% de los entrevistados manifestó una opinión positiva frente a los chats. En tanto, el 17% tuvo una opinión negativa. Lo que más llama la atención de este punto, es lo extremista de las opiniones, las cuales se podría catalogar dentro de una relación de “amor y odio”. Las opiniones van desde considerarlos como “una pérdida de tiempo”, hasta algo “muy entretenido” o “útil para conocer otras personas”.

Dentro de las opiniones positivas, cabe mencionar una de las tendencias que se desprenden del análisis. Un número importante de los entrevistados aclaró que su deseo es mantener relaciones de amistad "a distancia" sólo en un plano "virtual". No esperan que estas relaciones en línea se trasladen al plano real. Eso sí, no queda claro que pasaría en el caso de que hubiera alguna iniciativa para pasar del plano virtual al real.

Dentro del ámbito masivo, los usuarios realizaron una apropiación educacional e informativa, que corresponde a la utilización de la web. Y si consideramos que los sitios más visitados por los usuarios son buscadores, podremos reforzar esa idea. Es decir, la mayoría de las personas está en busca de contenidos que les sean útiles, según sus propias necesidades.

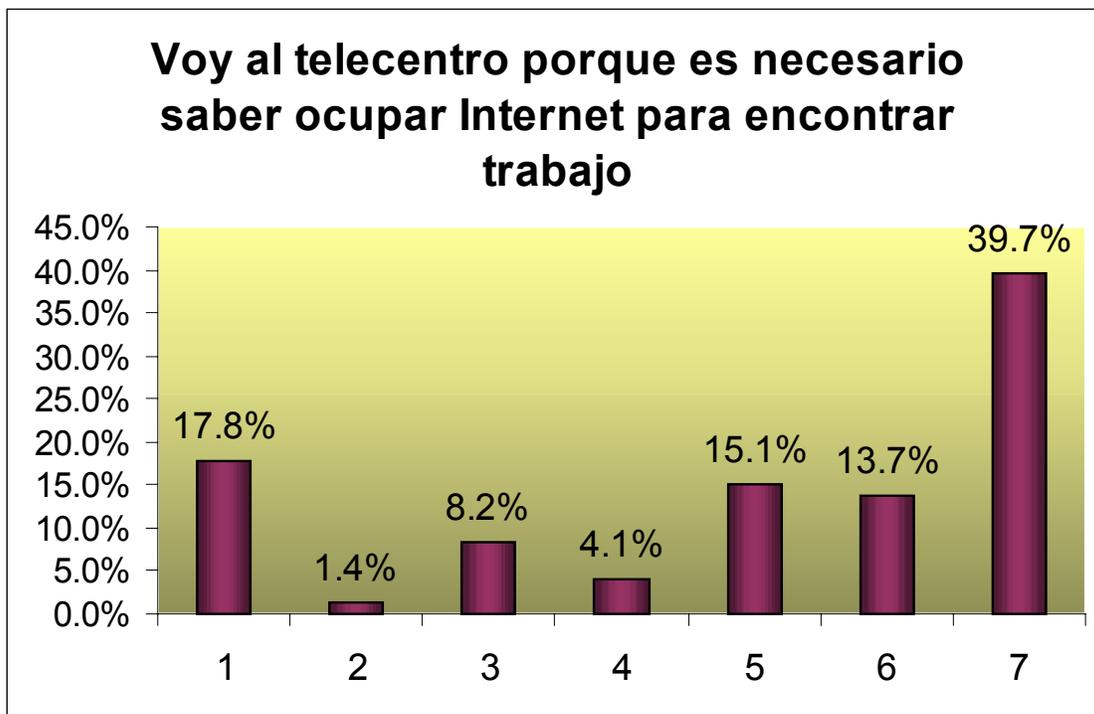
Con respecto a las expectativas del gobierno hay que revisar dos hechos. Frente a la afirmación "voy al telecentro porque puedo crear negocios en la red", el 50,7% de los entrevistados la califica con un nota mínima (1). Mientras que las notas máximas de aprobación (6 y 7) sólo logran un 4.2% y 5.6%, respectivamente.



Frente a la afirmación "voy al telecentro porque me enseñan a hacer páginas web", la mayoría de los usuarios entrevistados (47.3%) calificó la afirmación con una nota 1. En tanto la aprobación con nota máxima (7) sólo alcanzó al 16.2%.

Como puede observarse, para la mayoría de los usuarios el factor productivo no es una aliciente o motivación para concurrir a un telecentro. Los usos que le dan se relacionan más con el tipo de capital cultural que poseen. Si bien es cierto que para poder ahondar en ese punto se necesita una nueva investigación de corte cualitativo, podemos suponer que se relaciona con la forma en que tradicionalmente se aborda el tema del trabajo en Chile, tanto

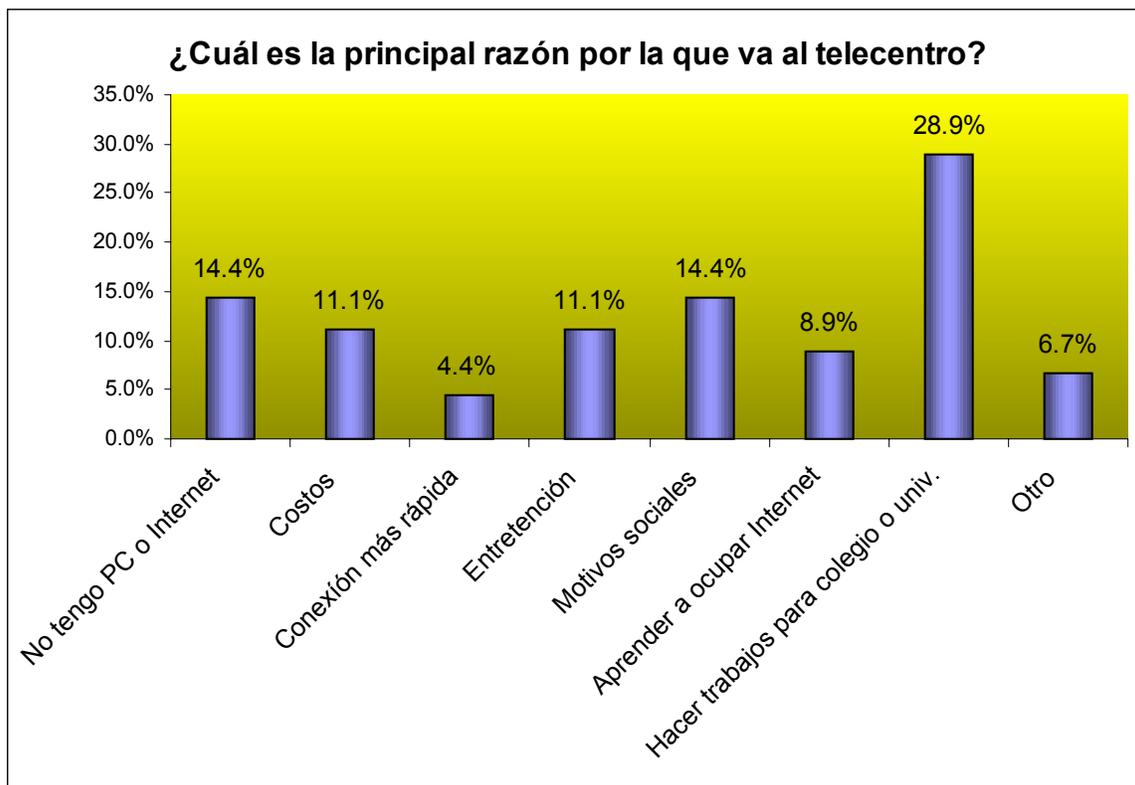
en los estratos medios como bajos. La gente aspira a encontrar un trabajo bien remunerado, antes que aventurarse y crear su propio proyecto o negocio.



Esa hipótesis adquiere fuerza si se toma en cuenta que frente a la afirmación "voy al telecentro porque es necesario saber ocupar Internet para encontrar trabajo", la mayoría de los entrevistados (39.7%) la calificó con nota máxima (7). A partir de allí podemos señalar que los usuarios sí logran ver a la tecnología y a Internet dentro de un ámbito productivo, pero ellos lo hacen desde otra perspectiva, que les es propia a partir de su capital cultural. Hilando más fino, no es que no exista una apropiación productiva, sino que hay claras diferencias a la hora de definir y de darle sentido a este concepto. Lo que habría es una diferencia en términos de gestión y autogestión.

Las razones para ir al telecentro

Al analizar las razones de carácter general por las cuales una persona va a un telecentro, se refuerzan las ideas que hemos analizado con anterioridad. Básicamente se sigue el mismo esquema (usos sociales y educacionales) cuando se le pregunta de manera directa a los usuarios cuál es la principal razón que los motiva a concurrir a un telecentro.



El 28.8% de los usuarios señala que va a un telecentro para hacer trabajos para el colegio o la universidad y el 14.4% para mandar correo electrónico o chatear (usos sociales). Mientras que el 14% de los usuarios afirma que el principal motivo que tiene para concurrir a un telecentro es porque no tiene computador en su casa.

En este punto es necesario detenerse un momento, porque tiene variadas consecuencias. En primer lugar, el hecho de no tener computador no es una razón determinante o excluyente, para ir a un telecentro. Un 11.1% de los entrevistados dijo que los altos costos de conexión a Internet desde el hogar, eran una razón de suficiente peso como para ir a un telecentro. También hay que considerar que un 4.4% explicó que iba porque allí podía disponer de un mayor ancho de banda, por lo que podía bajar los contenidos con mayor rapidez.

Por lo tanto, la carencia de acceso a la tecnología tampoco es un factor determinante para el uso de los telecentros. Pese a que no pueda desconocerse su importancia, las necesidades educacionales y sociales puede llegar a ser tanto o más determinantes.

Conclusiones

Al iniciar la presente investigación nos preguntamos cuál es la apropiación de la tecnología que hacen los usuarios de los telecentros. Esta pregunta la hicimos en el marco de la definición de la Sociedad de la Información que hace Castells, debido a que este autor concluye que los ejes del poder en esta nueva sociedad giran en torno a la generación, procesamiento y distribución de información personal. Además consideramos el entorno en el cual se han generado las políticas de acceso universal, debido a que las marcaron con un fuerte énfasis productivo.

Los datos recopilados demuestran que hay una apropiación social, educacional e informativa, por parte de los usuarios, lo que contrasta con las expectativas del gobierno. Pese a que la política de acceso universal tiene un fuerte componente económico, al querer transformas a los telecentros en un polo de desarrollo, las personas se acercan de una manera distinta a la tecnología.

De acuerdo a investigaciones similares que se han desarrollado en el mundo, ese hecho se explicaría por el capital cultural. Las personas se apropiarían de la tecnología de acuerdo a las creencias, valores, experiencias y conocimientos que conforman su capital cultural. Si consideramos que el 60% de los usuarios de los telecentros son estudiantes, podremos entender las razones por las cuales se realiza este tipo de apropiación.

Por otra parte, debemos tomar en cuenta que gran parte de los usuarios consideran o ven a Internet como un medio de comunicación. Desde esa perspectiva, el correo electrónico, chat, grupos de discusión y foros, permitirían y reforzarían los lazos sociales que mantienen las personas al interior de cada una de las redes que conforman la sociedad.

En este momento no podría pensarse la web, sin este rol. Dentro de la Sociedad de la Información, la comunicación constante entre las personas surge como una necesidad. Un claro ejemplo de ello, es que en Chile existe un mayor número de teléfonos celulares, que de red fija. Y no sólo debemos pensar en aplicaciones como el chat o el correo electrónico. Cada vez adquiere un mayor número de usuarios el Messenger, que permite una charla en tiempo real de un grupo definido de personas; o dicho en términos de Castells, una red.

Sería la misma Sociedad de la Información la que determinaría el uso social de Internet. Frente a los altos niveles de incertidumbre y la crisis de identificación, las personas necesitan un contacto más regular y constante con gente que comparte sus mismos principios y valores. Desde esa perspectiva, el factor social sería inherente a Internet, sean cuáles sean las expectativas de los gobiernos o Estados. Ese hecho rompería con el mito de que las TIC's alienan y aíslan a las personas. Al contrario, Internet sería una herramienta útil para unir a las personas en torno a valores y principios comunes. A fin de cuenta, de lo que estamos hablando es de la vigencia e importancia de las comunidades virtuales, no como un sitio web o una aplicación tecnológica, sino que como un grupo de personas.

Con respecto a la pregunta de si a través de iniciativas como los telecentros comunitarios, las personas podrán participar el proceso de generación, procesamiento y divulgación de información, primero es necesario detenerse en dos aspectos. De acuerdo a Castells es ahí

donde están los centros de poder de la Sociedad de la Información. En segundo lugar, según este mismo autor la Sociedad de la Información no se dividirá entre los "conectados y desconectados", sino que entre los "interactuantes e interactuantes"²⁴. Es decir, entre quienes producen contenidos y negocios en la red, y quienes se limitan a consumir o "bajar" contenidos.

Desde esa perspectiva, los usuarios de los telecentros se mantendrían en la lógica de los interactuados. Aunque habría que tener bastante cuidado con este tipo de afirmaciones, debido al problema que se crea al reducir el fenómeno a términos de consumo. Los usuarios de los telecentros estarían o funcionarían bajo otra lógica, en la cual Internet les sirve para comunicarse y para realizar cosas. Las apropiaciones educacionales e informativas, nos señalan que los contenidos son utilizados para realizar tareas fuera de la red, en el mundo real. En términos de Castells, son interactuados dentro de la red, pero en el mundo real, son interactuantes.

Internet no sería un fin en sí mismo, sino que sólo una herramienta que les sirve para lograr sus fines particulares. La red sería apropiada sólo en la medida que les sirva para algo en la cotidianidad, en la realidad. Por lo tanto, al hablar de brecha digital, acceso universal o Sociedad de la Información, no podemos olvidar que Internet y la tecnología, son sólo una parte del mundo en el viven las personas.

²⁴ Castells, Manuel. Op. cit. p. 404.

Bibliografía

1. Pisticelli, Alejandro. *La generación Nasdaq*. Ed. Granica. Buenos Aires, Argentina. 2001.
2. Castells, Manuel. *La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1. La Sociedad Red*. Alianza Ed. Madrid, España. 1998. p. 47.
3. Neoproonte, Nicholas. *Ser Digital*. Ed. Atlántida. Buenos Aires, Argentina. 1995.
4. Straubhaar, Joseph; Lentz, Becky; La Pastina, Antonio. Structuring Access: The role of public access centers in the Digital Divide. University of Texas at Austin. 2000.
5. Straubhaar, Joseph; Fuentes, Martha. *Moving beyond connectivity: Improving public Internet access in Brasil*. Report for School of the Future, University of Sao Paulo. 2001.
6. Newhagen, John; Bucy, Erick. *Routes to media access: Apprehending Internet Content*. College of Journalism, University of Meryland. Presented to the International Association of Mass Communication Research/ International Communication Association Symposium on the Digital Divide. November 2001.
7. Castellón, Lucía; Jaramillo, Oscar. Las múltiples dimensiones de la brecha digital. Reflexiones Académicas N° 13. Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales. Santiago, Chile. 2001.
8. Rojas, Viviana; Struhbhaar, Joseph; Estrada - Ortiz, Yinan; and others. *Latinos & New Information Techonolgies*. The University of Texas at Austin. Submitted to the International Communication Asociation, Acapulco. 2000.
9. Bourdieu, Pierre. *Sociología y Cultura*. Ed. Grijalbo. D.F., México. 1984. 283.
10. Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. Política de Acceso Universal a la Sociedad de la información. SUBTEL. 2001.
http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
11. Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. *Telecentros comunitarios*. SUBTEL 2002.
http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
12. Berners - Lee, Tim. *Realising the full potential of the web*. World Wide Web Consortium (W3C). London, 12/03/97.
13. Espitía, Daniel. *Telecentros comunitarios: Conceptos a implementar*. Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL). 1999.
14. Fernández - Maldonado, Ana María. Las cabinas públicas de Internet en Perú: Perfil de los usuarios y los usos. Universidad Tecnológica de Delft, Facultad de arquitectura. 2000.