

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
Tesis Licenciatura en Sociología

**Desigualdades sociales en la sociedad de la
información y el conocimiento. El rol de los telecentros
en Montevideo: ¿estimulando interactuantes?**

Montserrat Zunini Martínez

Tutora: Ana Laura Rivoir

2007

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES.....	3
1.1 Marco teórico.....	3
1.2 Antecedentes.....	9
2. PROBLEMA, PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS.....	14
3. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Dimensiones de cada objetivo específico y técnicas utilizadas para abordar los mismos.....	16
3.2 Descripción de técnicas metodológicas utilizadas.....	16
3.3 Consideraciones adicionales.....	19
4. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS.....	19
Telecentros pertenecientes a la Red USI y CDI: ¿estimulan “interactuantes”?.....	19
Capítulo 1: “Características de los usuarios entrevistados.....	23
Capítulo 2: “Usos de Internet por los usuarios entrevistados”.....	26
Capítulo 3: “Interactuantes e interactuados”.....	27
Capítulo 4: “Percepción de los usuarios entrevistados acerca de las TICs”.....	29
Capítulo 5: “Percepción de los usuarios entrevistados acerca de las diferencias entre BIBLIORED y los cyber cafés”.....	31
Capítulo 6: “Cambios en la vida de los usuarios entrevistados desde que asisten al servicio de Internet gratis”.....	33
Capítulo 7: “Tutores: ¿estimulando “interactuantes”?.....	34
5. CONCLUSIONES.....	35
6. RECOMENDACIONES PARA LAS POLÍTICAS.....	39
7. GLOSARIO.....	41
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXO 1: TELECENTROS.....	46
1.1 Cursos brindados de computación hacia sectores más vulnerables.....	46
1.2 RED USI.....	47
1.3 RED CDI.....	48
1.4 Lista de telecentros en Montevideo (2006-2007).....	48
ANEXO 2: METODOLOGÍA.....	
2.1 Material utilizado en la metodología del trabajo realizado para el período 2004-2005.....	51
2.2 Material utilizado de la metodología del trabajo realizado durante 2006 y comienzos del 2007.....	56
ANEXO 3: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	59
CAPÍTULO 1: “PERFIL DEL USUARIO”.....	59
CAPÍTULO 2: “USOS DE INTERNET POR LOS USUARIOS”.....	62

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual “*las ciencias sociales por primera vez son desafiadas a pensar el mundo como una sociedad global*” sostiene Ianni en “*Teorías da globalizacao*”. (Ianni, 1997: 189) (las negrillas son nuestras). En consecuencia, considera que algunos conceptos, categorías e interpretaciones existentes en las ciencias sociales pueden volverse obsoletos. Por lo tanto son necesarias nuevas reelaboraciones o articulaciones con nociones que son productos de una seria reflexión sobre la globalización.

La investigación que aquí se plantea pretende profundizar en lo que Veiga (2000) define como la **desigual difusión de las nuevas tecnologías en la globalización**. Para esto se tiene en cuenta que “*existen redes globales que articulan individuos, segmentos de población, regiones, ciudades, al mismo tiempo que excluyen otros tantos individuos, grupos sociales o territorios*” (2000: 2).

Por ende, el presente trabajo aborda el tema de la exclusión social en el entorno urbano, tema muy tratado en la sociología. No obstante, lo novedoso de este estudio es que la temática se aborda desde el desigual acceso y uso de las TICs en una sociedad inmersa en el proceso de la globalización, por lo que se analizarán los mecanismos para superar las desigualdades sociales desde una nueva óptica.

Se trabajará con una definición más acotada de las TICs dadas las limitaciones de la tesis. Se entiende por “Tecnologías de la Información y Comunicación”, “*todos los desarrollos tecnológicos y comunicacionales con base en Internet (videoconferencias, chat, listas de discusión, e-mail, sistemas web, etc)*” (Bonilla y Cliché, 2001: 15)

La noción básica de “brecha digital” da cuenta de la desigual distancia entre aquellas personas que acceden a las nuevas tecnologías de la información y comunicación y las que no pueden acceder a las mismas. También dicha brecha implica las diferencias de tecnologías utilizadas. Ateniéndose a esta visión más estrecha de la brecha digital, es de relevancia que si bien en la actualidad el acceso a las TICs continúa está en constante crecimiento, según cifras arrojadas por la ECH¹ del primer semestre del 2006, más de un 52% de la población montevideana no tiene acceso alguno a una computadora.

No obstante, existe una nueva tendencia por parte de ciertos investigadores de utilizar una concepción más amplia de la noción de brecha digital. El problema, para muchos autores, radica también en las capacidades intelectuales que los individuos deben poseer para transformarse en “*interactuantes*”, es decir en aquellas personas que utilizan Internet activamente, generando negocios y actividades dentro de Internet y no “*interactuados*”. (Castells, 1997: 404-405) Se entiende por estos últimos quienes se dedican a utilizar dicha herramienta de manera pasiva, limitándose a consumir y bajar material. También se utiliza aquí la extensión del concepto de “interactuantes” que hacen Jaramillo y Castellón (2001) entendiéndolo que se puede ser interactuado dentro de la red pero interactuante fuera de la misma. Esta tesis también trabaja con un concepto más abarcativo referente a saber cómo utilizar la tecnología que Martínez (2001) describe como “**uso con sentido**” en base a los conceptos de Camacho (2001) de “uso estratégico” y “estrategia de uso de Internet”. Se realiza un “**uso estratégico**” cuando se tiene el conocimiento de las herramientas que Internet brinda y en base a las necesidades que se tiene y los recursos con los que se cuenta, decidir a consciencia que instrumentos utilizar. También implica saber cuando actuar como consumidores y/o productores, siendo conscientes de ello. Por su parte, poseer una “estrategia de uso de Internet” implica que la “red de redes” sea una de las herramientas de comunicación e información sumada a los demás medios y saber combinar dichos instrumentos. Asimismo, involucra que cuando se haga uso de las TICs, al igual que con las herramientas tradicionales, se realice una reflexión previa acerca de las consecuencias que dicho uso conlleva.

Frente a esta concepción más amplia de la “brecha digital” aparecen los telecentros, como establecimientos localizados en los sectores carenciados, cuyo objetivo es, no solo proveer con acceso a las TICs, sino también fomentar un desarrollo en los niveles educacionales, personales, sociales y económicos de la población con la que se trabaja, por medio de la utilización de dichas herramientas.

En Montevideo, existe una importante desigualdad en la distribución de las TICs, donde hasta el año 2004, la población que no asistía a los centros de ANEP debía tener poder adquisitivo para poder instruirse en el uso del ordenador y la navegación en Internet en centros privados. Resultó de particular importancia conocer la realidad de los telecentros, en especial si se tiene en cuenta, la potencialidad del uso con sentido de las TICs, para frenar e incluso reducir los procesos de exclusión y vulnerabilidad social urbana

En tal sentido, la hipótesis que guía el trabajo de la presente tesis es que los telecentros atienden a los sectores más vulnerables de la sociedad montevideana y motivan a realizar un uso con

¹ ECH: Encuesta Continua de Hogares realizada por el INE Uruguay (Instituto Nacional de Estadísticas).

sentido de las TICs. No obstante, la capacidad para recibir, decodificar y entender la información, depende principalmente de la educación. Por ende, quienes tienen nivel educativo bajo continúan siendo consumidores pasivos de las nuevas tecnologías.

En consecuencia, el objetivo de esta tesis es analizar si los usuarios de los telecentros de Montevideo efectivamente pertenecen a los sectores más carenciados y cuáles son los usos que estos hacen de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Para esto se tienen en cuenta las características socioeconómicas de los mismos, con especial hincapié en su nivel educativo. Además, se pretende averiguar si efectivamente los usuarios son motivados por parte de los funcionarios de los telecentros a hacer un uso con sentido de las mismas y de existir motivación, indicar si se hace énfasis en estimular a quienes tienen un nivel educativo bajo.

Este objetivo fue abordado con entrevistas semiestructuradas tanto a los encargados de los telecentros como a los responsables de los proyectos BIBLIORED, USI y CDI. En BIBLIORED, dado que fue el proyecto pionero de telecentros en Montevideo, se llevaron a cabo entrevistas estructuradas cerradas a un grupo de usuarios y observaciones durante el tiempo de navegación. Una vez recogida la información se realizó una triangulación de los datos recogidos por cada técnica.

La tesis comienza con una introducción teórica a la problemática planteada y los antecedentes. Estos últimos consisten en la acumulación de referencias sobre la temática en el país. A esto le sigue una caracterización de las políticas de telecentros existentes en Montevideo. Luego se brinda una descripción y justificación del diseño metodológico y las técnicas utilizadas. A continuación de esta parte, se encuentra la presentación de la información relevada y el análisis correspondiente a dicha información. Por último, se exponen las conclusiones derivadas del análisis y vinculadas a la hipótesis central de investigación, a lo cual le siguen ciertas recomendaciones para políticas y programas basadas en los resultados obtenidos en el estudio realizado.

1. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES

1.1 Marco teórico

Sociedad de la Información y el Conocimiento

Las sociedades tradicionales, basadas fundamentalmente en la producción agrícola dieron paso, mediante el **“proceso de industrialización”**, a sociedades en las cuales la forma de organizar la convivencia venía dada por la organización industrial y las fábricas. (Lucas Marín, 2000) Para este autor se pueden distinguir tres *“revoluciones industriales”*: la primera marcó el inicio de las sociedades industriales; la segunda, a su entender, supone la existencia de signos de *“madurez institucional”* en el nuevo tipo de sociedad, que se podía vislumbrar desde principios del siglo pasado; y la tercera revolución, tiene lugar en los países mas desarrollados significa un cambio hacia *“una sociedad post-industrial o post-moderna, denominada recientemente **sociedad informacional**”*. (Lucas Marín, 2000: 16) (las negrillas son nuestras)²

Esta sociedad informacional es resultado de cambios estructurales que se dieron en el último cuarto del siglo XX y que llevaron a la transformación de los contextos macrosociales y macropolíticos que dan forma y condicionan el accionar humano y social. (Castells, 1998) La informacionalización, la globalización, la interconexión y la construcción de la identidad, la crisis del patriarcado y del Estado-nación son, a su entender, los procesos propios de “la era de la información”. De esta forma, las economías de los diferentes países y regiones se han vuelto dependientes entre sí, introduciéndose cambios entre la economía, el Estado y la sociedad. Dicha “era de la información”, señala el autor en 1997, se caracteriza por el siguiente círculo: las fuentes de conocimiento generadoras de tecnología están en continua interacción con las aplicaciones de dicha tecnología, cuyo objetivo es la generación de conocimiento y el procesamiento de la información, los cuales a su vez generan nueva tecnología. Por esto, el problema del determinismo tecnológico *“es un ‘falso problema’ puesto que la teconología es sociedad y esta no puede ser comprendida o representada sin sus herramientas técnicas”*. (Castells, 1997: 31)

Pero, no todo es positivo en la presente era, dado que se da una irregular distribución del consumo (causante de la desigualdad, la polarización, la pobreza y la miseria) y una irregular producción (causa de la individualización del trabajo, de la sobreexplotación del trabajo, de la exclusión social e integración incompleta). (Castells, 1997) De este modo, plantea que existe una evolución de las desigualdades al interior de los países, al tiempo, que paralelamente, tiene lugar un aumento global de la pobreza y más grave aún, de la pobreza extrema.

Sin embargo, se puede criticar la profundidad de los cambios. En este sentido, May (2003) reconoce en Castells prácticamente al primer autor en identificar la importancia de las posibilidades de la red para la gran difusión de las TICs. Coincide en lo anterior y resalta las consecuencias negativas señaladas por el autor español. No obstante, sostiene que Castells, al igual que otros autores, realizan ciertas aseveraciones, que a su entender son problemáticas. Si bien para May estamos viviendo en un período caracterizado por los cambios en las formas de vida y en nuestras prácticas, “la sustancia subyacente de nuestro sistema socioeconómico permanece mayoritariamente incambiado” (May, 2003: 1)

Por otra parte, en lo referente a las diferentes terminologías y concepciones acerca de la sociedad en la que vivimos, Torres (2007) afirma que a la noción de **“sociedad de la información”** (de ahora en más SI) la introdujo Bell en 1973 al resaltar el papel del conocimiento en la “sociedad post-industrial”. A partir de la década pasada, con el desarrollo de Internet y las TICs toma notoriedad el concepto de SI. Según Torres, dicha construcción política e ideológica se desarrolló en forma conjunta con la globalización neoliberal. La principal preocupación de esta última consiste en la autorregulación y mercado abierto de las empresas de telecomunicaciones. Frente a este concepto, surgió hacia finales de los años 90 el concepto de **“sociedad del conocimiento”** (de ahora en más SC). Esta noción, empleada fundamentalmente en círculos académicos, intenta abarcar *“una concepción más integral”* y no sólo vinculada a lo económico, es empelada fundamentalmente en círculos académico:

“Mientras que el concepto de sociedad de la información está relacionado con la idea de la innovación tecnológica el concepto de “sociedades del conocimiento” incluye una dimensión de transformación social, cultural, económica, política e institucional, así como una perspectiva más pluralista y abierta.” (Torres, 2007: 546)

² Cfr Lucas Martín, 2000: 20 y 21.

Es interesante, el hecho de que en la mayoría de los documentos relacionados a la “**Sociedad de la Información y el Conocimiento**” (de ahora en más SIC) se diferencia la SIC actual de la deseada, independientemente de cómo se designe, y se trabaje sobre la noción de una SIC que incluya la equidad, eliminación de la pobreza, y la democratización de las sociedades, como señala Rivoir (2005). Se parte de la noción de que, la SI, tal cual está planteada, aumentó las desigualdades en términos de ingresos y situación socioeconómica, de acceso a la información y tecnología.

Desigualdades sociales en la SIC en Montevideo

En Montevideo ocurre que al igual que en muchos lugares del mundo la revolución tecnológica que menciona Castells (1998), la cual modifica la base de la sociedad aceleradamente, proceso en el cual el informacionalismo va unido al aumento de las desigualdades y la exclusión.

Se entiende exclusión social tal como lo define Cohen (citado por Veiga y Rivoir) como aquellos mecanismos que expresan representaciones o imágenes que llevan a que determinados grupos o clases sociales se inclinen a ignorar a otros en la convivencia. De esta manera surgen sentimientos que llevan a dificultar el acceso a servicios urbanos por tales sectores, lo que redundaría en mayor exclusión social.

No obstante, el abismo que crea la globalización no se mide únicamente bajo índices tales como el de ingreso per cápita. Uno de los factores fundamentales en lo que a dicho abismo se refiere es el desigual acceso a las TICs: “*quedarse desconectado equivale a estar sentenciado a la marginalidad, u obligado a encontrar un principio de centralidad alternativo*” (Castells, 2001: 307)

Aquí debe introducirse la noción de “**brecha digital**”, es decir la distancia entre quienes tienen acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación y quienes no lo tienen. También implica las diferencias de tecnologías utilizadas por distintos sectores de la población.

En consecuencia, al desigual acceso a la educación y al conocimiento en tanto “**instrumentos de desigualdad**”, se le viene a sumar la desigual distribución de las TICs. (Stren citado en Veiga y Rivoir, 2001: 19)

El ranking internacional, según datos de la URSEC (2006), en el 2005 estaba liderado por la República de Corea con un índice de 0,79. En América lideraba Canadá con un 0,62, ubicándose Uruguay en sexto lugar con un 0,47 junto a Argentina y Jamaica.

Sin embargo, la distribución al interior de nuestro país dista mucho de ser equitativa. Veiga y Rivoir señalan en su libro “Desigualdades sociales en Uruguay” (2004) que desde la perspectiva de los propios actores sociales emerge la percepción de que existe un desigual acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación. Por otra parte, el inequitativo acceso a Internet, se puede explicar en gran parte, mediante la desigual distribución del ingreso. (Pittaluga y Sierna, 2007)

Esto coincide con las estimaciones de la CEPAL (2003): la “**brecha digital doméstica**” en los países de América Latina y el Caribe, donde es aún de mayor trascendencia que la “**brecha internacional**”. Pese a que los mecanismos de los mercados puedan asegurar el progreso de un segmento de la población ya integrado a la SI, continúan las dificultades de los demás ciudadanos para integrarse al proceso. Lo anterior redundaría en “*la posibilidad cierta de que se consolide una nueva forma de exclusión en las sociedades de la región, mucho más de las que ya existen*”. (CEPAL, 2003: 7)

Se debe tener siempre presente que la “brecha digital” es **producto de las brechas sociales pre-existentes**. (Mística, 2002 y Finquelievich 2005a)

Los cuadros que siguen a continuación dan cuenta del desigual acceso a las TICs en Uruguay.

Tabla1

Porcentaje de población que utiliza las TICs por área geográfica. Segundo trimestre del 2006.

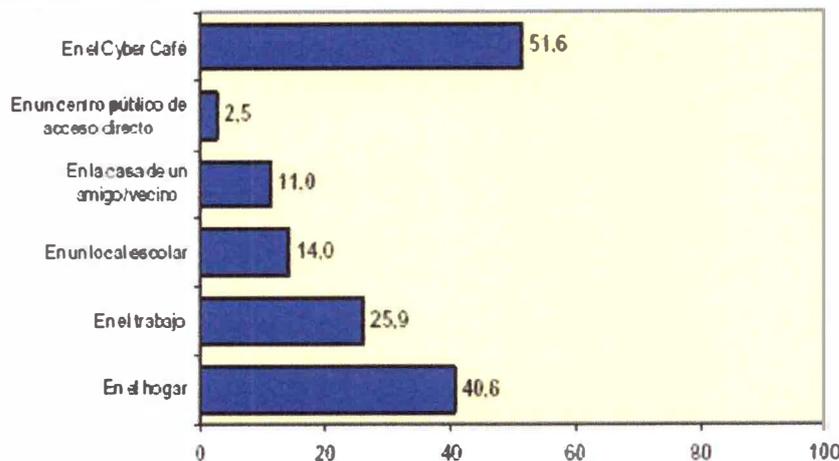
Población que utiliza microcomputador	Total	Montevideo	Interior Urbano (5.000 y más hab.)	Localidades pequeñas y zonas rurales
TOTAL	100	100	100	100
Utiliza Internet	76.1	81.8	71.2	63.3
No utiliza Internet	23.9	18.2	28.8	36.7
Población mayor de 5 años de edad	Total	Montevideo	Interior Urbano (5.000 y más hab.)	Localidades pequeñas y zonas rurales
TOTAL	100	100	100	100
Utiliza PC	38.6	48.0	34.9	21.8
No utiliza PC	61.4	52.0	65.1	78.2

Fuente: INE, 2006

Como se observa en los cuadros, la ECH del primer semestre del 2006, arroja que los índices referentes a las TICs son mayores en Montevideo que en el resto del país. En este departamento, la penetración de las TICs en los hogares varía según el barrio.

No obstante, en el país existe un porcentaje importante de personas que acceden a las TICs desde lugares fuera de su casa.

Gráfica 1
Porcentajes de lugares de acceso a Internet



Fuente: INE, 2006b: 3

En síntesis, pese a que el acceso a las TICs continúa en aumento³, aún más de un 61,4% de la población uruguaya no tiene acceso alguno a una computadora. En Montevideo el 52% de los habitantes no tiene dicho acceso. Esta situación se agrava en los barrios más carenciados de acuerdo a datos de la Unidad la Estadística de Montevideo (2005).

“Interactuantes e Interactuados”

No obstante, el problema para muchos autores no reside únicamente en el Ancho de Banda y en la posibilidad de acceder o no a las TICs, sino también en las destrezas intelectuales necesarias para saber cómo utilizar la tecnología con el fin de alcanzar las metas que se proponen los individuos.

Con esta concepción, aparece en el Informe de Desarrollo Humano en Chile, titulado “*Las nuevas tecnologías: un salto al futuro?*” (2006), la noción de que la brecha digital tiene tres dimensiones que se pueden reforzar entre sí. La primera, ya descrita, hace mención a la desigual posibilidad de acceso a las tecnologías. La segunda es la “*brecha por diferencias subjetivas*”, implica las distintas capacidades de los individuos para usar las TICs. La posición social que los internautas ocupan en el mundo no virtual, influye en el acceso, la circulación por las redes, los papeles y privilegios que cada usuario puede adquirir mediante el uso de las nuevas tecnologías, afirma la tercera dimensión.

Según lo anteriormente expuesto, el informe sugiere que los estudios de las brechas digitales deben llevarse a cabo superando la distinción entre “estar dentro” y “estar fuera” de Internet. Se debe hacer hincapié en que, de atenerse a la noción acotada de “brecha digital”, se puede correr el riesgo de no darse cuenta de que el problema en aumento radica no ya tanto de que las personas estén dentro del mundo virtual, sino de cómo se desempeñan dentro de ella.

Si bien en el presente trabajo se reconoce la importancia de estas tres brechas y la interrelación entre las mismas, se focalizará en la segunda brecha.

En este sentido, también se habla de las personas que tienen acceso como “**consumidores pasivos**” y aquellas que son capaces de procesar esa información de otras maneras y convertirse en actores, “**consumidores activos**”. (García Canclini: 2001: 2) En la misma línea, Castells hace una distinción entre “**interactuados**” (quienes utilizan Internet de manera pasiva, limitándose a consumir y bajar material) e “**interactuantes**” (los que utilizan activamente, generando negocios y actividades

³ Cabe señalar que a principios del 2001 una encuesta realizada por CIFRA indicaba que el 26% de la población montevideana utilizaba Internet mientras un 12% lo hacía en el Interior. (<http://www.cifra.com.uy/co010301.htm> [consulta 20/04/2007].) El gran incremento en el acceso a las TICs se debió a la baja de los precios de los equipos de PC y las tarifas de acceso a Internet y en especial la creación de los cyber cafés en los primeros años. El paquete oferta que tiene ANTELDATA desde el 2005 con el propósito de abaratar costos y mejorar las tecnologías también tiene su importante incidencia, mediante sus planes de: ADSL tarifa plana, ADSL flexible por tráfico, ADSL flexible por tiempo.

dentro de la red). (Castells, 1997: 404-405) Jaramillo y Castellón (2002a) agregan a la distinción del autor mencionado otra variante: se puede ser “interactuado” dentro de la red pero “interactuante” en el mundo real ya que no se debe de olvidar que Internet y la tecnología son sólo una parte del mundo en que viven las personas.

Es decir que, no alcanza con tener acceso a las TICs y así vencer la brecha tecnológica y tener dominio de las herramientas informáticas y de esta forma vencer el analfabetismo tecnológico. Depende de la posición de la persona frente a las nuevas tecnologías de la información y comunicación y de los propósitos que le de al uso de las mismas, que esta siga sufriendo las consecuencias de la brecha digital.

Debe dársele a las TICs lo que Martínez (2001: 519) denomina un “**uso con sentido**”. Este conlleva a su entender la unión de los conceptos de Camacho (2001) “**uso estratégico**” y “**estrategia de uso de Internet**”. (Camacho, 2001: 10)

Se entiende que un “**uso estratégico**” implica:

“entender las diferentes herramientas que la Internet provee (listas, correos, sitios, bases de datos, navegadores, entre muchos otros), y la habilidad para determinar, de acuerdo a las necesidades y los recursos disponibles, cuándo hacer uso de uno o de otro, ya sea como consumidores, como productores o, como ambos.” (Camacho, 2001: 10)

Asimismo es relevante tener una “**estrategia de uso de Internet**”, la cual refiere a:

“incorporar Internet dentro de una estrategia existente (nacional, organizacional o personal) de comunicación e información. En otras palabras, cómo combinar la Internet con otras tecnologías más tradicionales, con qué recursos, en qué momento, a cargo de quién, para quién, y todas las otras reflexiones que implica una estrategia de uso. Si no se dispone de una estrategia de uso, Internet es utilizada en forma indiscriminada” (Camacho, 2001: 10)

Un “uso con sentido” requiere de determinadas condiciones tales como la posibilidad tener acceso a contenidos útiles y en el propio idioma. También depende de poseer las suficientes facultades para producir contenidos propios. Martínez (2001)

Solo así se logra una verdadera “**apropiación**” de las TICs. (Camacho, 2001: 9) Las personas, organizaciones o países, según este autor, logran apropiarse de Internet cuando la utilizan para sus actividades cotidianas, y tienen la capacidad para saber cuando utilizarla en forma conjunta con otras herramientas. La pregunta a responder para lograr una apropiación es “¿**Qué problema debe ser resuelto?**” y, una vez respondida esta pregunta, se tendrán suficientes conocimientos y recursos para realizar la siguiente pregunta: “¿**Cómo puede Internet ayudarme a resolver este problema?**” (Camacho, 2001: 9 y 10)

Vale destacar aquí que es la **educación** la herramienta que posibilita recibir, decodificar y comprender la información, lo cual es de gran relevancia para aprender o realizar diferentes tareas. (Nelson y Phelps, 1966) Al respecto Lucas Marín (2000) sostiene que, únicamente la información interpretada correctamente, aquella veraz y relacionada con otras informaciones, es la que puede usarse eficazmente, para lo cual se necesita una educación previa. Por ende, se entiende que la educación juega un papel fundamental en el uso con sentido de las TICs. Se desprende que el desigual acceso a la educación en tanto instrumento de desigualdad del que habla Sther influye también en el desigual acceso a las nuevas tecnología. (Stren citado en Veiga y Rivoir, 2001) Por todo lo anteriormente nombrado. Se podría entonces hablar de una nueva concepción del desigual acceso, en tanto desigual posibilidad de contacto con las herramientas informáticas y desigual apropiación de dicho acceso. De allí que la educación en tanto instrumento de desigualdad pueda incidir positiva o negativamente (depende de las características educación) en el inequitativo acceso a las TICs en esta nueva concepción del término.

Cyber café y telecentros en la difusión y democratización de las TICs

El auge de los **cyber cafés**⁴ (*“la ‘cibercafezinhoización’ de América Latina es un proceso dinámico en pleno vuelo”*) refleja la carencia de políticas públicas por parte de los Estados nacionales, quienes abandonan al mercado la oferta del acceso a Internet. (Robinson, 2001: 7) Es relevante la afirmación que hace al decir que la condición de abandono o desidia actual es favorable a los cyber cafés, siendo previsible que a corto plazo se de una saturación de la demanda, al no poder alcanzar aún un público consumidor masivo debido al elevado costo actual de las computadoras y la conexión. Por otra parte, dice que si bien existe un sector juvenil minoritario y auto reclutado que asisten a los cyber cafés, muchos más son los que quedan excluidos. Ejemplo del grupo mencionado son los niños de la calle que juntan monedas para cambiarlas luego por minutos on-line.

Pero, lo que mas preocupa al autor es el hecho de que la proliferación de cyber cafés reproduce el modelo de consumo de solo cierta gama de instrumentos disponibles tales como chat, correo, música y acceso a sitios de pornografía, de artistas favoritos, y del shopping pasivo, con lo que se menosprecia la potencialidad de las TICs. Cabe señalar que en el presente estudio se tienen en cuenta los aspectos positivos que tienen los video games (la pérdida del miedo al uso de una computadora, el incentivo a los reflejos y la superación de estímulos entre otros); a lo que se apunta aquí es a que estos instrumentos no ayudan a posibilitar la obtención de las capacidades necesarias para el “uso con sentido” de las TICs.

Sucede que entre las características básicas de Internet, se encuentran las de posibilitar la superación de barreras geográficas y temporales, la facilitación de la masificación y simultaneidad de la información, la posibilidad de conservar y manipular la información en formato digital y a bajos costos. (Roggiero, 2001) Esto hace posible la participación, expresión, cooperación, colaboración, acceso a la información y contenidos de diverso tipo, solidaridad y consolidación de redes sociales de actividades en diferentes campos. No obstante, existen también importantes consecuencias no deseadas desde el punto de vista social: *“homogeneización e imposición de visiones del mundo, cultura e ideas proveniente de las regiones que dominan Internet”, “inundación y parálisis como resultado de la sobreinformación y la desigual calidad de la misma” y “aislamiento y fragmentación”* (Martínez y Gómez en Roggeiro, 2001: 592 y 593)

Además, dado que no existen filtros que delimiten qué tipo de información es susceptible de ser publicada, *“todo se publica, porque, en principio, todo puede ser valioso”*. (Hernández y Fuentes, 2006) Afirman que toda esta información disponible no puede clasificarse, porque no se sabe *“ni cuánta ni en tomo a que temas se genera información cada día”*, todo lo cual a su entender evidencia un *“desorden informativo”*. Cornella (2000) coincide con estos autores al decir que en la actualidad tenemos mucha más información de la que nos es posible manejar, refiriéndose a este fenómeno como la *“infoxicación”*.

Como consecuencia de ello, a muchos internautas se les hace difícil encontrar la información que buscan, demoran demasiado en lograr su objetivo, se desvían hacia temáticas alejadas de sus propósitos iniciales; o lo que a su entender es peor, puede que, sorteando publicidades abrumadoras, se topen con contenidos no deseados, ilegales o ilícitos. A esto se le suma el hecho de que, como la información está en continuo movimiento, ocurre muchas veces que, una vez localizada la información, si se intenta en otro momento acceder a la misma, no hay certeza de que esta no haya sufrido modificaciones o se encuentre en el mismo lugar. (Hernández y Fuentes, 2006) Resaltan además, la imposibilidad de tener conocimiento acerca de cuánta información existe de forma tal que permita evitar redundancias o contradicciones. Por su parte, Cornella también menciona lo difícil que es acceder a *“la Internet profunda”*: *“la Intranet”*. Hernández y Fuentes (2006) entienden entonces que son decisivos los criterios de calidad, autenticidad y veracidad, dado que de otro modo, en muchos casos, el internauta realiza una especie de *“zapping compulsivo”* sin tener criterios previos de selección.

Frente a esto se destaca la necesidad de que los usuarios tengan una *“estrategia de uso de Internet”* (Camacho, 2001) puesto que solo en base a ella lograrán sortear los inconvenientes señalados más arriba. Dicha estrategia también contribuye a superar la importante paradoja que en la actualidad se da al interior de la sociedad de la información:

⁴ Finquelievich (2005b) sostiene que las estrategias de conectividad provenientes del sector privado se originan en las grandes empresas pero, con frecuencia se deben a iniciativas individuales o a personas que negocian una franquicia de un producto perteneciente a una empresa mayor, este es el caso de los cyber cafés. Estos últimos juegan un rol fundamental en lo referente a superar la brecha digital y complementar las acciones tanto de los gobiernos como del sector asociativo.

El cyber café, emprendimiento comercial en el cual los usuarios acceden a Internet por medio de un pago (que por lo general equivale a una fracción de tiempo), permitió que el nivel de usuarios siguiera creciendo a pesar de la crisis. Los grupos sociales de ingresos más bajos pueden navegar a alta velocidad y sin la necesidad de comparar una computadora a un precio módico.

“cómo una producción tan racional puede resultar en la increíble irracionalidad de las sobrecargas de información, la información errónea, la desinformación y la información descontrolada. Se juega aquí una sociedad desinformada de la información” (Lash, 2002: 23)

Aunque, a diferencia de los demás autores mencionados, Lash explica que no habla de “sobrecargas de información” ya que no se puede atribuir significado a toda la información que circula. Por lo anterior, *“el bombardeo constante de señales, los anuncios de la cultura y el consumo y cosas por el estilo no constituyen información. Son caos, ruido. Sólo se convierten en información cuando se les atribuye significado”*. (Lash, 2002: 46 y 47)

Es con el objetivo de superar los problemas señalados que el uso de Internet puede traer aparejados, lo difícil que se torna encontrar material de utilidad en esta herramienta tecnológica y más aún adjudicarle sentido, y, para evitar el aumento de los “consumidores pasivos” que se da en los cyber cafés, que aparecen los telecentros. Sin embargo, esta descripción de los mismos correspondería a una definición amplia, pero no es la única. De hecho, Colle (citado en López, 2002) señala que resulta muy difícil brindar una definición de **telecentro**. Existen más de treinta vocablos diferentes, los cuales varían en algún aspecto de la matriz. Algunos de estos términos son telecottage, centros comunitarios multipropósitos, cabinas públicas, infocentros o centros de acceso comunitario. Para algunos autores un telecentro es *“una infraestructura compartida que provee acceso a las TIC”* (Colle, citado en López, 2002: 57) Luego de realizar un análisis de los telecentros comunitarios en los países de desarrollo y de numerosas definiciones, López sostiene que, dentro de las características que deberían identificar a un telecentro, se encuentran las de ser un centro de acceso público, abierto a todo el mundo, en el cual se ofrecen servicios de telecomunicaciones a un costo razonable (gracias a que las infraestructuras son compartidas por varias organizaciones). En estos centros se utilizan las TICs para buscar soluciones a las necesidades de las comunidades. Así, un telecentro es:

“un centro de acceso público, abierto a todo el mundo. En él se ofrecen servicios de telecomunicación y se utilizan las TIC para ofrecer soluciones a las necesidades de la comunidad. Estos servicios tienen un coste razonable, gracias a que las infraestructuras son compartidas. (...) Es también un vehículo de transferencia de tecnología y un impulsor de desarrollo económico y social, en especial en zonas rurales y deprimidas” (López, 2002: 57)

Numerosas organizaciones tales como agencias de cooperación, ONGs, organismos multilaterales y gobiernos, indica López, son conscientes del potencial de desarrollo que brindan las nuevas tecnologías, y por ende, las desventajas que supone que un importante porcentaje de la población mundial quede marginada del acceso a estas tecnologías. No obstante, llama la atención acerca de que estas y otras organizaciones apoyan la expansión de las TICs en los países en desarrollo como una forma de incrementar el mercado global, incentivando el comercio internacional mediante el establecimiento de nuevas redes de comunicación y servicios. Señala que los motivos económicos muchas veces al momento de potenciar las TICs en los países más carenciados se esconden detrás de motivaciones sociales.

Los telecentros difieren de los cyber cafés porque, dado que los primeros son espacios públicos que proveen a las comunidades de escasos recursos de una gama de actividades y servicios con el fin de facilitar y promover el acceso universal, o al menos un mayor acceso que el actual a las TICs por medio de las infraestructuras necesarias para ello y de capacitación para el manejo de las mismas, en especial las técnicas de navegación en Internet. Campal García (2004)

Sin embargo, la mayor diferencia con los cyber cafés es que dentro los propósitos de los telecentros, se encuentra el de proporcionar *“acceso público a las TICs para el desarrollo educacional, personal, social y económico”*. (Gómez, Hunt y Lamoureux, 1999)

Campal García (2004) menciona algunas tareas que pueden llevarse a cabo en los telecentros según los objetivos, circunstancias, necesidades y capacidades de cada comunidad: i) fomentar el acceso de los sectores marginales a Internet como mecanismo para evitar tensiones sociales; ii) difundir del uso de las TICs en la zona de influencia, para lo que son necesarias campañas formativas; iii) diseñar programas de alfabetización digital destinados a la población local; iv) estimular el aprendizaje colaborativo virtual y presencial así como fomentar la e-formación; v) impulsar el cambio cultural hacia la promoción de ciudadanos en Internet; vi) brindar apoyo a nuevas asociaciones en entornos virtuales, fomentando las redes ciudadanas; vii) incentivar la conexión del ciudadano a la administración social a través del acceso a la ventanilla electrónica y; viii) promover otras actividades que no estén en directa relación con las tecnologías pero que son desarrolladas a través de ellas.

Algunas de las actividades ilustrativas de este último punto, manifiestas en los trabajos de Proenza et al. (2001), Anta y Valenti (2004) y otros autores son la localización de información médica para el apoyo en diagnósticos, recetas y prevención de enfermedades, así como las experiencias de gestión ambiental y administración local mediante el albergue en los sitios webs de información que permitan a los usuarios recopilar, integrar y analizar datos que puedan ser luego analizados, mejorando así el uso y la planificación de los recursos. También son ejemplos la búsqueda de información referente a precios en los mercados agrícolas y ganaderos, el acceso a los mercados y proveedores nacionales e internacionales para productores locales; la captación de la atención de los medios de comunicación ante situaciones de injusticia, al igual que la búsqueda de empleo y la formación en teletrabajo.

Es fundamental para el presente trabajo el hecho de que los telecentros también deben:

“generar conocimiento entre los ciudadanos. Es decir, que estos tengan la capacidad para conocer dónde se encuentra la información, seleccionarla, crear valor añadido, y aplicarla a las situaciones para las que esa información es necesaria y relevante”. (Campal García, 2004: 2)

Es decir, no sólo enseñar a acceder a la información sino también trabajar con el fin de que los usuarios sean hábiles para, en base a la información obtenida críticamente, generar conocimientos que puedan ser aplicables a la realidad. En otras palabras, hacer un uso con sentido de las TICs.

1.2 Antecedentes

En nuestro país, las políticas creadas por el Estado y las ONGs con el objetivo de promover y democratizar las TICs, entre los años 1985 y 2001, fueron estudiadas y analizadas por Zamalvide (2002.) Señala que, el acceso a Internet y a la informática se determina por las posibilidades de poder costearlos. Con referencia al Estado destaca que, la mayoría de los esfuerzos para democratizar el acceso a Internet, estaban en estrecha relación con la introducción de la informática en el sistema educativo público. Mas las sucesivas experiencias no se daban al interior de una política continua y coherente. Según este sociólogo, en el 2000 el gobierno se planteó la necesidad de lograr la conectividad de todos los centros educativos. Con este objetivo se acordó entre CODICEN y ANTEL promover la conexión y el reciclaje de computadoras. De esta forma se creó el Plan de Conectividad Educativa (de ahora en más CPE).

La implementación del proyecto piloto fue examinada por Patricia Rajchnudel. Concluye en el año 2003, que existen ciertos centros educativos privados que cuentan con los medios tecnológicos e informáticos adecuados para brindar una informática que responda a las necesidades de las demandas. Mientras tanto, la informática en educación pública está *“aún fuertemente anclada en mediados del siglo XX”*. (Radjchnudel, 2003: 39) Por ende, a su entender tendría lugar una reproducción de las desigualdades existentes. En cuanto a la tecnología utilizada en los centros de ANEP, la mayoría de las aulas trabajan con una versión de Windows bastante desactualizada y muchas aulas, pese a contar con computadoras, no tienen acceso directo a Internet. A esto se suma que muchos profesores no fueron oportunamente capacitados para dictar los cursos a su cargo. Consecuentemente, de continuar así, *“las computadoras permanecerían en los centros educativos siendo empleadas únicamente para tareas simples y repetitivas”*. (Rajchnudel, 2003: 39)

Por otra parte, Zamalvide en el 2002 encontró muy pocos programas llevados a cabo por ONGs que brindasen acceso y enseñanza de informática en forma gratuita. Señala también que hasta el año 2002 existían muy pocos cyber cafés o locutorios. Destaca la necesidad de la implementación de telecentros de acceso comunitario gratuito en barrios de bajos recursos.

En abril del 2004, Finkelievich señala en Uruguay databa desde el año 2001 el programa Mercurio cuyo objetivo era instalar 25 grandes centros de acceso público en diferentes ciudades. Rivero en el diciembre del mismo año, indica que dicho plan, el cual, entre otras iniciativas facilitaba la adquisición de computadoras a bajo precio, se suspendió a principios del 2003.

Este politólogo en el 2004, además de señalar la labor del PCE en tanto proveedor de conexiones de banda ancha a los centros educativos, menciona la creación de Centros de Acceso a la Sociedad de la Información (CASI), en los cuales los ciudadanos acceden gratuitamente a Internet.

Más concretamente en Montevideo, Finkelievich (2004) destaca el proyecto BIBLIORED. Este último tuvo como objetivo unir en red a las bibliotecas públicas municipales montevideanas, mejorar los servicios y facilitar el acceso a Internet a los vecinos.

Se señala que entre los años 2002-2005 los costos de la conexión a Internet bajaron dada la competencia que tiene ANTEL con servicios de acceso a Internet privados. Asimismo, los precios de las computadoras también descendieron. Quizás la consecuencia más gráfica de esto, fue la proliferación de cyber cafés.

En lo referente a telecentros en Uruguay, si se deja de lado los telecentros universitarios y escolares dependientes de ANEP, existen telecentros llamados BIBLIORED⁵, CASI⁶ y EIC⁷, BID⁸. Al comparar su número con el de los telecentros comerciales (cyber cafés), el primero es bastante menor. Montevideo no es la excepción. A finales de diciembre del año 2004 (momento de realizar el diseño metodológico del trabajo de campo) existían telecentros modalidad BIBLIORED y EIC únicamente. En esa fecha no había en la capital del país telecentros del BID y se planeaba la implementación de un par de telecentros CASI para comienzos del año 2005.

En consecuencia, resultó de particular importancia conocer la realidad de los telecentros montevideanos, en especial si se tiene en cuenta, la potencialidad del uso con sentido de las TICs, para frenar e incluso reducir los procesos de exclusión y vulnerabilidad social urbana.

TELECENTROS

En el siguiente apartado se brinda una caracterización de los telecentros con los que se trabajó. Se indica que si bien en el caso de BIBLIORED este programa no tenía como propósito explícito promover proyectos comunitarios, se tomó dicho caso por ser el pionero en lo que a telecentros en la capital del país y, porque analizando sus objetivos se entendió que se proponían estimular el “uso con sentido”. A pesar de que también se trabajó con los telecentros de la Red CDI y la Red USI, se hizo más hincapié en BIBLIORED por ser el precursor de los telecentros en Montevideo.

BIBLIORED

BIBLIORED fue el producto de un convenio firmado entre la IMM (Intendencia Municipal de Montevideo) y CIPFE (Centro de Investigación y Promoción Franciscano y Ecológico) en el año 1998 y tuvo vigencia hasta el 2005 inclusive. La idea central era que la bibliotecología se debía acompañar a los cambios, para devolverle a las bibliotecas públicas, su razón de existencia. Así, la biblioteca debía:

“transformarse en un centro de irradiación y conservación de la cultura y conocimiento, al alcance de todos los ciudadanos y en particular de aquellos que por razones económicas y/o culturales quedan excluidos del sistema establecido de transmisión de información y conocimiento”. (BIBLIORED, 2000: 46)

Los tres módulos sobre los cuales se articuló este proyecto eran: mejora de la gestión bibliotecológica, alfabetización informática y acceso a Internet. En base los objetivos de este estudio se dejó de lado las mejoras concernientes a la gestión bibliotecológica y se focalizó en los otros dos módulos, se hizo especial énfasis en el servicio de acceso a la “Red de Redes”.

La finalidad de la “alfabetización informática” era “*utilizar las Nuevas Tecnologías como instrumento para brindar igualdad de oportunidades en el acceso a la información y la cultura*”, acercándola a los sectores carenciados. (Beltrán, Lorente y Pérez Aldaya, 2001: 30) Este módulo del proyecto consistía en la capacitación laboral en informática de los sectores carenciados de la sociedad montevideana, en especial: mujeres jefes de hogar, jóvenes, desocupados y trabajadores precarios. Al año 2005 habían obtenido diplomas bajo este procedimiento alrededor de 7000 individuos.

Por otra parte, “Internet gratis” consistía en que, en las diez bibliotecas donde se brindaba el servicio, se habían dispuesto tres computadoras con diez horas semanales de conexión gratuita a Internet. Cada persona podía utilizar por lo menos media hora gratis, lo cual dependía de cuantas personas quisieran utilizar el servicio. La metodología de trabajo en la mayoría de las bibliotecas era la siguiente: se reservaba la media hora a utilizar, aunque si existía una máquina libre la persona podía usar la computadora sin previa reservación.

Uno de los elementos que distinguía a este proyecto de lo que podría llamarse un cyber café público era que intentaba atenuar la “brecha digital” e instruir a las poblaciones de barrios carenciados en el manejo de la PC e Internet. Otra semejanza era que, durante la hora de navegación, siempre estaba presente un “tutor” que permitía ciertos usos y otros no, en especial en el caso de los niños. Pero, las mayores diferencias radicaban en su finalidad, la cual partía de la siguiente idea:

⁵ **BIBLIORED:** Red de bibliotecas públicas de Montevideo. Fue un proyecto que se desarrolló en las bibliotecas públicas municipales para unirlos en red, mejorar sus servicios, facilitar a todos los vecinos montevideanos el acceso a Internet y cursos de computación.

⁶ **CASI:** Centros de Acceso a la Sociedad de la Información para poblaciones desfavorecidas, pertenecientes a ANTEL.

⁷ **EICs:** Escuelas de Informática y Ciudadanía ubicadas en contextos desfavorables, pertenece a CDI Uruguay.

⁸ **BID:** Dicho banco firmó contrato en Uruguay por los proyectos: (i) Comunidad Rural Inteligente (10/12/2003) en Artigas y (ii) Salto Rural a Internet (12/12/2003) aunque los proyectos comenzaron a implementarse con posterioridad.

"la democracia del saber incluye que los ciudadanos lleguen con plena conciencia y libertad a las nuevas tecnologías de la comunicación. Para apropiarse de ellas, para apoderarse de las mismas y ponerlas a su servicio". (BIBLIORED, 2000: 15)

CAMBIOS EN LOS TELECENTROS EN MONTEVIDEO (2006- 2007)

Varios cambios tuvieron lugar en lo referente al acceso y educación en TICs en los últimos dieciocho meses. Aumentó el número de usuarios de Internet en Montevideo y en el resto del país, tal como se señaló anteriormente.

Por otra parte, se acrecentó la oferta de capacitación en computación e Internet destinada a los sectores más desfavorecidos. Ejemplo de ello son los cursos brindados por: los "talleres Webcinos", "Cotidiano Mujer", REPEM, y el convenio entre la Secretaría de la Juventud (IMM) y Proet. (Por descripción de cada propuesta ver anexo 1)

En lo que concierne a la realidad de los telecentros en la capital durante el período indicado, cabe señalar que ocurrieron importantes cambios: los servicios de BIBLIORED cesaron y se inauguraron varios telecentros pertenecientes a las redes USI y a CDI.

Motivos para el cese de BIBLIORED

Según el mensaje publicado en la prensa escrita⁹, funcionarios del proyecto BIBLIORED informaban que al 31 de diciembre del 2005 se finalizó una etapa de evaluación del proyecto por parte del Departamento de Cultura de la IMM. Durante ese mes el coordinador docente de BIBLIORED y autoridades de CIPFE procuraron obtener información referente al resultado de la evaluación y a la continuidad del proyecto. Al no recibir noticias al respecto, CIPFE presentó el 30 de diciembre un escrito al departamento de Cultura de la IMM. Los funcionarios firmantes señalaban que "extraoficialmente" se enteraron que un jerarca de la división envió un comunicado a las bibliotecas municipales firmado el 2 de enero del 2006, el cual informaba sobre el fin de los servicios de BIBLIORED.

Se pone de manifiesto que para la presente tesis, además de entrevistar al ex coordinador docente de BIBLIORED, quien en varias ocasiones confirmó las publicaciones en prensa, se intentó con mucha insistencia entrevistar a funcionarios y jefes del departamento de Cultura de la IMM para conocer su versión de lo sucedido. Al respecto se informa que de las entrevistas que se pudieron llevar a cabo, algunas autoridades prefirieron no conceder entrevistas, lo único que se autorizó exponer en este trabajo fueron las ideas referentes a la futura implementación de telecentros en las bibliotecas. Se informó que se adquiriría un software que le permita al bibliotecario hacer su trabajo usando la computadora y tener el catálogo on line de los préstamos:

"estamos en un estado en que no hay ni siquiera...estoy y no estoy muy segura si fue una de las razones de que este convenio haya caducado de que no disponemos de un catálogo digitalizado, vamos a empezar a digitalizar el catálogo"

Se indica aquí que, según el entrevistado de BIBLIORED, se ingresaron libros en un catálogo digitalizado pero este material nunca fue solicitado por la IMM. Por otra parte, la persona entrevistada del Departamento de Cultura sostuvo que se gestionaron las donaciones de nuevas computadoras. Serán utilizadas en telecentros que estarán a disposición de la población y se diferenciarán de los cyber cafés. Dichos telecentros principalmente dispondrían de personas ("monitores") cuya función sería enseñar la navegación en Internet y brindar cursos código abierto. Se consideraría esencial la enseñanza de software libre como herramienta de trabajo. Asimismo, se brindarían cursos básicos de computación, de navegación en Internet y del uso de esta herramienta para trabajar. Al parecer, en este punto sería parecido al servicio brindado por BIBLIORED. La persona entrevistada sostuvo que hoy en día dado los cyber cafés y el aumento de las PCs en los hogares, la demanda no es la misma que antes, aunque se piensa en dar acceso a Internet a quienes no tengan contacto con dicha herramienta.

Pese a que no se brindaron muchos datos puesto que se está elaborando el proyecto, se sostuvo que se está pensando en algún sitio que estimule la generación de contenidos locales. También se concibe trabajar con un generador de sitios webs. Otro tema de interés sería el estímulo al hábito de la lectura: mediante las nuevas tecnologías de la información se puede tener acceso a literatura de manera más rápida y económica. La persona que brindó la entrevista señaló que la primera etapa estará dada

⁹ 29/01/2006 en "La República": <http://www.larepublica.com.uy/lr3/larepublica/2006/01/29/cultura/201198/tiene-la-palabra/> [consulta 22/02/2007]

por la gestión integral de la biblioteca y de las máquinas. Los “monitores” empezarán a hacer el trabajo hasta el objetivo final, el cual es el siguiente:

“el telecentro y sobre todo el tema de los contenidos locales, el empoderamiento, que va desde páginas más o menos fijas sencillas a sitios interactivos, hacer reuniones, hacer transacciones, ese tipo de cosas un poco más complejas”.

También destaca la necesidad de un sistema de gestión del conocimiento, dado que a su entender, casi la totalidad del material en la web es descartable. Indicó que además de enseñar a navegar, se debe educar a encontrar contenido que sea interesante y a ser crítico frente al mismo.

RED USI

El objetivo de ANTEL, al desarrollar la Red USI, es el de llevar los beneficios de la Sociedad de la Información a las poblaciones más carenciadas, mediante la creación de centros CIS, CASI, IS y CASIL. Estos centros aportan similares servicios: libre acceso a las máquinas, acceso a Internet y cursos de capacitación en informática. Esto último se dificulta en los IS por ser muy pequeños. Los telecentros se caracterizan por ser abiertos a todo público y estar ubicados en barrios de escasos recursos.

Tabla 2

Características de los telecentros pertenecientes a la RED USI

CASI	Los Centros de Acceso para la Sociedad de la Información (de ahora en más CASI) operan desde el año 2002. Su objetivo es servir como una <i>“herramienta eficiente en la promoción y la difusión de las aplicaciones de las nuevas tecnologías en las áreas: sociales, económicas y de administración”</i> . Estos centros fueron diseñados para complementar la acción del Programa de Conectividad Educativa para superar la brecha digital existente en Uruguay. (para ver más datos ver anexo 1)
CIS	Los Centros de Internet Social (de ahora en más CIS) funcionan de forma muy parecidos a los CASI, con la diferencia de que en los CASI ANTEL realiza la inversión en equipos, programas y muebles y en los CIS lo aporta la contraparte. (para ver más datos ver anexo 1)
IS	El servicio de Internet Social (de ahora en más IS) es brindado por ANTEL a entidades de bien público sin fines de lucro con inserción local y personería jurídica tramitada ante el Ministerio de Educación y Cultura. Ejemplos de esto son organizaciones no gubernamentales, comisiones barriales, centros deportivos barriales, etc. (para ver más datos ver anexo 1)
CASIL	Los Centros de Acceso al Sistema Laboral (de ahora en más CASIL), funcionaron en Uruguay desde el 2004. Si bien “Uruguay activo” ha sido muy utilizado, el problema radicó en que prácticamente no se accedió al portal desde los CASIL. ANTEL cortó el servicio ADSL y muchos de los mismos se están transformando en CPE (Centro Público de Empleo). Se instalarán en las intendencias con personal de las mismas y el apoyo del Ministerio. Dichos CPE además del acceso a “Uruguay Activo” brindarán conexión a todos los servicios de dicho Ministerio. (para ver más datos ver anexo 1)

En Montevideo, entre el 2002 y el 2005, el directorio anterior de ANTEL, priorizó la concesión de telecentros en el interior del país. En el concurso del año 2006 se abrieron categorías para todo el país, pero se había establecido que de los quince cupos, cinco estaban destinados para Montevideo. En la capital, los mejores telecentros desde el punto de vista de la promoción humana y social según la autoridad consultada de ANTEL, son el de la Asociación Cultural y Técnica y, el de Providencia.

COMITÉ PARA LA DEMOCRATIZACIÓN DE LA INFORMÁTICA (CDI)

CDI Uruguay pertenece a la red internacional CDI, la cual tuvo su origen en 1993 en Brasil¹⁰. En Uruguay hay EICs desde el año 2000, las cuales tienen como finalidad *“educar en el uso de las TICs como forma de promover las oportunidades de empleo, profundizar la democracia participativa y brindar igualdades de condiciones en el acceso al conocimiento”*.¹¹ El manejo de las herramientas informáticas se incorporan a través de la “Pedagogía de Proyectos” en temáticas tales como derechos humanos, ecología, salud y no violencia. Según la persona encargada de CDI Uruguay, la metodología de trabajo está basada en los conceptos de Paulo Freire. Si bien es cierto que hay un módulo básico, los contenidos buscan satisfacer las necesidades de la comunidad con la que se trabaja. Por ende, los contenidos varían de una EIC a otra.

Una de las autoridades de CDI afirma que esta ONG trasciende por evitar ser asistencialista y por la claridad con la que opera. Sostiene que el mecanismo para crear una EIC radica en que la

¹⁰ Para ver historia de CDI ver anexo 1.

¹¹ www.cdi.org.uy

comunidad solicitante del convenio debe crear un "Comité de gestión". El objetivo es conseguir un importante compromiso por parte de la comunidad. En una instancia previa a la donación de las computadoras por parte de CDI, esta se reúne con la comisión para ir estudiando el comportamiento de quienes se responsabilizan del equipamiento de la escuela. Luego de tres o cuatro meses, se entregan las máquinas, momento en el que se firma un contrato. Queda establecido que las PCs pertenecen a CDI, la cual se las brinda en calidad de préstamo a los firmantes con la condición de que se les dé un determinado uso. En el caso de no darse dicho uso se le retira el equipamiento. Si la EIC funciona bien, el contrato se renueva sucesivamente. La entrevistada sostiene que la gente al estar comprometida, está motivada y surgen proyectos. De lo contrario, el proyecto fracasa.

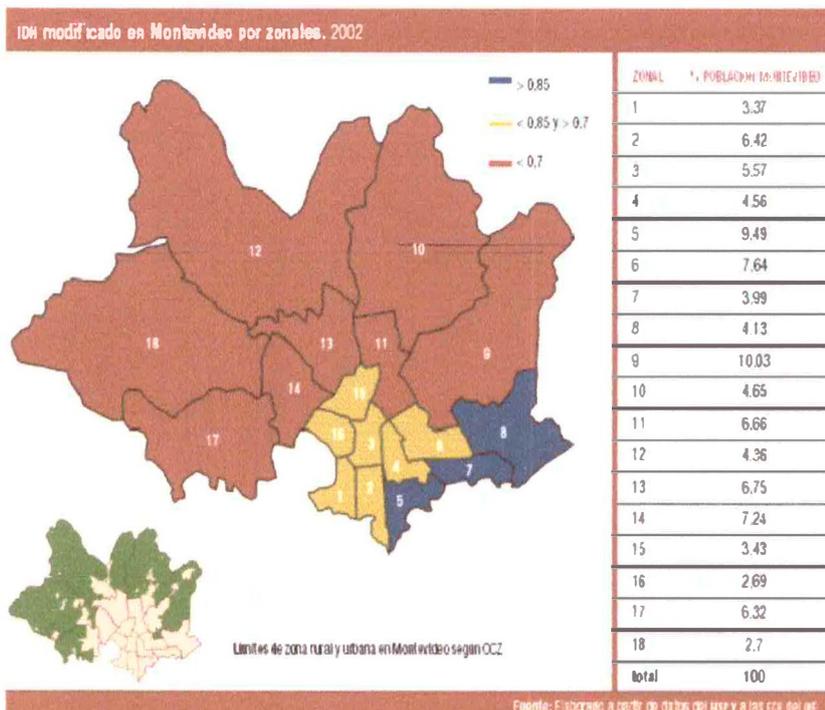
Por otra parte, todos los profesores de las EICs pertenecientes a la comunidad en la cual están integradas las escuelas. Pueden ser voluntarios de la comunidad en cuestión o recibir un sueldo y la forma de financiamiento de los cursos lo define cada escuela. Una de las funcionarias encargadas sostiene que se dan muchos casos en los que se capacita al alumno a cambio de que luego este brinde cursos. Esto, a su entender, es la situación ideal porque el alumno empieza aprendiendo y termina enseñando, por lo que el profesor sabe el proceso por el que pasa el alumno. Se destaca que CDI Uruguay capacitó hasta la fecha a 10.976 estudiantes. Anualmente reciben capacitación aproximadamente 5000 alumnos.

En el horario de práctica, instancias en que están en contacto con las PC fuera del horario de clase, es únicamente para quienes se han inscripto en cursos de computación: "no queremos que se use como cyber, porque uno de los requisitos del convenio con ANTEL es que no se usen como cybers. No podemos cobrar por el uso". En el caso en que las EIC pertenecen también a la red USI (ANTEL) el horario se separa entre el horario de los cursos y el horario para uso libre de las máquinas.

Son de especial relevancia los cambios que se han dado tanto al interior de CDI como de la Red USI para aprovechar al máximo las posibilidades ofrecidas, con cada instalación de un telecentro. CDI ya tenía un sentido comunitario otorgado por el propio mecanismo de selección de los proyectos. Es significativo el importante esfuerzo que está haciendo el Área Social de ANTEL para, no sólo continuar apoyando a los telecentros ya existentes y que permanezcan dentro de su red, sino también lograr que estos se vuelvan autosustentables. Entre sus fines está, una vez terminado el contrato, destinar el dinero que se invierte en ellos hacia nuevos centros. Finalmente, es interesante que el entrevistado de la red USI y la entrevistada de CDI señalan como los telecentros con más sentido comunitario y de "uso con sentido" de las TICs a Cerro Pelado y Masoller, los cuales funcionan en forma conjunta entre CDI y ANTEL.

Mapa 1

Localización de los telecentros pertenecientes a las redes CDI y USI en Montevideo (2006-2007)



ZONA 1	3 CASI, 1 CEPE, 1 CASIL Y 3EIC
ZONA 2	1CASI, 2 IS, Y 1EIC
ZONA 3	1EIC
ZONA 4	1EIC
ZONA 5	
ZONA 6	1CASI Y 1IS
ZONA 7	
ZONA 8	1EIC
ZONA 9	1CASI, 1CIS Y 1EIC
ZONA 10	2IS Y EIC
ZONA 11	1IS
ZONA 12	1CASI Y 1EIC
ZONA 13	1IS
ZONA 14	1IS Y 1EIC
ZONA 15	1EIC
ZONA 16	
ZONA 17	2CIS, 3IS Y 3 EIC
ZONA 18	1CIS, 1IS Y 1EIC

Fuente: Red USI y CDI

Fuente: Desarrollo Humano en el Uruguay, 2005: 65

Si se analizan las zonas en las que se encuentran los telecentros es de especial relevancia social que los barrios en los que hay más centros¹² (zonas 17 y 18) son aquellos que a finales del 2003¹³ tenían menor integración social, mayores carencias críticas y pobreza medidas por ingreso, mayor pobreza inercial, mayor pobreza reciente, y mayor pobreza crónica. Por ende, el mayor número de telecentros se concentra en las zonas más vulnerables y en las cuales hay menor porcentaje de penetración de las TICs¹⁴. También son éstas zonas las de menor nivel educativo. En el año 1996 el número de personas con menos de 5 años de instrucción era el 15,65% en la región oeste, mientras que en la ciudad el porcentaje era de 11,63%¹⁵. Esto indica la certeza en el establecimiento de los telecentros en estas zonas dado que son las más carenciadas.

Por otro lado, significa que, dado que, como lo señalan Nelson y Phelps (1966), la educación posibilita la recepción, decodificación y entendimiento de la información, esencial para el uso con sentido de las TICs, se deberá hacer un esfuerzo mayor para que se realice un “uso con sentido” de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Red RUTELCO

Esta es una organización no formal. Hasta el momento la misma no cuenta con una personalidad jurídica, ni hay un convenio constitutivo. Está conformada por ANTEL y CDI (quienes tienen las dos mayores redes de telecentros a nivel nacional), UTE, fundación “Logros” que trabaja con las huertas orgánicas en las escuelas, UNESCO, el MEC con su énfasis en la lectura y la Asociación de Radios Comunitarias.

La idea de los creadores de esta red es armar un proyecto, presentarlo a los organismos internacionales para, por un lado consolidar los telecentros existentes y por otro, crear nuevos telecentros con financiamiento de dichos organismos. El fortalecimiento de telecentros incluye diversos aspectos tales como capacitación del personal, organización de eventos, difusión, generación de contenidos, obtención de herramientas de software, compra de nuevos equipos, reacondicionamiento de equipos usados, etc.

Por el momento se han concretado proyectos pequeños, financiándose un proyecto por UNESCO para instalar dos radios comunitarias en Masoller y Cerro pelado.

El Primer Encuentro Nacional de Telecentros Comunitarios se llevó a cabo en abril del presente año con apoyo de telecentre.org (un programa de IDRC).

2. PROBLEMA, PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN E HIPÓTESIS

PREGUNTA PROBLEMA:

¿Los telecentros estimulan a sus usuarios, quienes pertenecen a los sectores más vulnerables de la sociedad montevideana, a realizar un uso con sentido de las TICs, pero, al incidir en tal uso el nivel educativo de los usuarios, la mayoría de los mismos continúa siendo consumidores pasivos de las nuevas tecnologías?

PREGUNTAS:

- ¿Los usuarios de los telecentros pertenecen a los sectores más carenciados de Montevideo?
- ¿Cuál es el uso de las TICs que hacen los usuarios tanto dentro del telecentro como fuera del mismo teniendo en cuenta las características socioeconómicas de los mismos, en especial en nivel educativo?
- ¿Desde dónde acceden los usuarios a las TICs fuera del telecentro?
- ¿Existe una estimulación por parte de los funcionarios de los telecentros a estimular un uso con sentido de las TICs? De constatarse este estímulo: ¿incentivan los telecentros al uso con sentido a los usuarios de menor nivel educativo?

¹² Llama la atención la cantidad de centros en las zonas 1 y 2 cuando hay barrios con mayores carencias que no tienen tantos telecentros.

¹³ Fuente: Unidad de Estadística de Montevideo, IMM, 2003.

¹⁴ En el 2004 en la zona 17 en los hogares pobres el 7,24% de los hogares tenían una PC y el 1,56 % tenía conexión a Internet, mientras que en la zona 18 las cifras eran 4,69% y 0,89% respectivamente. (Para leer cuadros referentes a la penetración de las TICs en las diferentes zonas ver anexo) Fuente: Unidad de Estadística de Montevideo, IMM, 2005.

¹⁵ Fuente, Unidad de Estadística Municipal (IMM) con datos del Censo de Población, Hogares y Viviendas de 1996, INE

- ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios y los funcionarios de la función que desempeñan los telecentros?
- ¿Cuál es la percepción de los usuarios acerca de las diferencias entre telecentros y cyber cafés?
- A futuro: ¿piensan abrirse nuevos telecentros en Montevideo? ¿Estos estarán abiertos a todo público y estarán localizados en los barrios más carenciados? ¿Tendrán entre sus objetivos estimular a un uso con sentido?

HIPÓTESIS:

Los telecentros atienden a los sectores más vulnerables de la sociedad montevideana y motivan a realizar un uso con sentido de las TICs. Sin embargo, la capacidad para recibir, decodificar y entender la información, depende principalmente de la educación. Por ende, quienes tienen nivel educativo bajo continúan siendo consumidores pasivos de las nuevas tecnologías.

OBJETIVO GENERAL:

Analizar si los usuarios de los telecentros de Montevideo pertenecen a los sectores más carenciados y cuáles son los usos que estos hacen de las TICs teniendo en cuenta las características socioeconómicas de los mismos, con especial hincapié en su nivel educativo. Averiguar si efectivamente los usuarios son motivados por parte de los funcionarios de los telecentros a hacer un uso con sentido de las mismas y de existir motivación si se hace hincapié en quienes tienen un nivel educativo bajo.

También se pretende indagar a futuro los planes para la creación de telecentros haciendo especial énfasis en la localización de los mismos, si se tiene en cuenta la estimulación al uso con sentido de las nuevas tecnologías y cómo se tiene planificado estimular a las personas con menor nivel educativo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estudiar si los usuarios de los telecentros pertenecen a los sectores más carenciados de la sociedad montevideana
- Estudiar cuál es el uso de las TICs que hacen los usuarios en los telecentros de Montevideo según sus características socioeconómicas, en especial su nivel educativo, así como si han asistido a los cursos de computación brindados en el telecentro.
- Averiguar si los funcionarios estimulan a los usuarios a que estos no se limiten a realizar un uso únicamente lúdico y social de las TICs y a que lleven a cabo actividades también educativas y productivas con dichas herramientas. De darse dicha estimulación indagar si se hace especial hincapié en quienes tienen un menor nivel educativo.
- Indagar cuál es la percepción que tienen los usuarios y los funcionarios de la función que desempeñan los telecentros y cuáles son las diferencias con los cyber cafés.
- Indagar cuáles si existen proyectos para implementar nuevos telecentros y de ser así, si tienen entre sus objetivos estimular el uso con sentido de las TICs.

3.METODOLOGÍA

Según la tipología de investigaciones que realiza Sabatini el carácter del presente estudio conjuga características de "*investigación descriptiva*" y "*descripción explicativa*": la pregunta de investigación es manejable y, se trata de articular equilibradamente trabajo teórico y empírico. (Sabatini, 1993: 8 y 11) Con el fin de lograr un mejor análisis se consideró necesario un diseño multimétodo. Se partió de la idea del uso conjugado de diferentes **metodologías cualitativas** para complementar la información y verificar la validez de los datos obtenidos y realizar una posterior triangulación.

3.1 Dimensiones de cada objetivo específico y técnicas utilizadas para abordar los mismos

Tabla 3

Dimensiones de cada objetivo específico y técnicas utilizadas para abordar los mismos

OBJETIVO	Estudiar si los usuarios de los telecentros pertenecen a los sectores más carenciados de la sociedad montevideana
DIMENSIONES	-Perfil socioeconómico del usuario
FUENTES	Entrevistas estructuradas cerradas a los usuarios, entrevistas semiestructuradas a funcionarios y encargados de los proyectos.
OBJETIVO	Estudiar cuál es el uso de las TICs que hacen los usuarios en los telecentros de Montevideo según sus características socioeconómicas, en especial el nivel educativo, así como si han asistido a los cursos de computación brindados en el telecentro.
DIMENSIONES	-Cantidad de horas que trabajan con las TICs. -Lugares desde dónde acceden a las TICs. -Uso que realizan de las TICs, tanto en el telecentro como fuera de dicho lugar. -Han asistido a los cursos de computación brindados en el telecentro.
FUENTES	Entrevistas estructuradas cerradas a los usuarios y entrevistas semiestructuradas a funcionarios.
OBJETIVO	Averiguar si los funcionarios estimulan a los usuarios a que estos no se limiten a realizar un uso únicamente lúdico y social de las TICs y a que lleven a cabo un "uso con sentido". De existir tal estimulación averiguar si se hace hincapié en los usuarios de menor nivel educativo.
DIMENSIONES	-Estimulación o no, a realizar un uso con sentido. -De existir tal estimulación averiguar en qué consiste la misma.
FUENTES	Entrevista estructurada cerrada a los usuarios, observación cualitativa, entrevista a los funcionarios, a los encargados de los proyectos, análisis de material secundario y análisis del material expuesto en congresos.
OBJETIVO	Indagar si existen proyectos para implementar nuevos telecentros y de ser así, si tienen entre sus objetivos estimular el uso con sentido de las TICs.
DIMENSIONES	-Población objetivo de los telecentros - Estimulación del uso con sentido de las nuevas tecnologías.
FUENTES	Entrevistas a los responsables de las redes de telecentros más importantes y análisis de los datos secundarios.

3.2 Descripción de técnicas metodológicas utilizadas

Se consideró conveniente utilizar técnicas cualitativas cuyos resultados convergieron al momento de la triangulación.

Para comenzar, como ya se señaló, la metodología usada en el caso de BIBLORED no fue la misma que la utilizada para las redes USI y CDI. A diferencia de estas últimas dos redes, en las que se trabajó con entrevistas a los funcionarios y autoridades de los proyectos, en el caso de BIBLORED por ser el pionero en lo que a telecentros en Montevideo se refiere, se utilizaron también las técnicas de entrevistas estructuradas cerradas a una muestra de usuarios y observación durante la hora de navegación, como se detallará más adelante.

Con referencia a BIBLIORED, al momento de seleccionar cinco de las diez bibliotecas municipales¹⁶ que brindaban acceso a Internet se optó por aquellas que pudiesen ser representativas del universo de estudio. A partir de los indicadores para cada barrio de la ciudad realizados por Berecovich y Gallo en el "*Observatorio Montevideo de Inclusión Social*" (2004), se eligió trabajar en las siguientes bibliotecas municipales: **Buceo, Cerro, Ciudad Vieja, Colón y Malvín Norte.**

Del análisis de los datos del observatorio se desprende que los valores de los barrios seleccionados distan de acercarse a tanto de los valores mínimos y a los valores máximos. También se observa que los mejores indicadores son los de Buceo y Ciudad Vieja, los intermedios corresponden a Colón y Malvín Norte, y los que reflejan mayor pobreza y desocupación son los del Cerro.

Con referencia a la muestra con la se trabajó, se indica que, en un primer momento, en base a que en estos centros ofrecían el servicio no sólo de acceso gratuito a Internet sino que también

¹⁶ Los barrios en cuyas bibliotecas municipales existía el servicio de acceso a Internet gratuito son: Buceo, Cerro, Ciudad Vieja, Colón, Goes, Malvín Norte, Peñarol, Puta Rieles, Santiago Vázquez y Unión.

brindaban la ayuda de un profesor de computación (tutor), se consideró que sería posible trabajar con una muestra de aproximadamente cien personas. Sin embargo, luego de las primeras salidas a campo se constató que el número de usuarios era mucho menor de lo esperado. Es relevante indicar que las entrevistas estructuradas cerradas en cada punto seleccionado llevó aproximadamente entre nueve y veintidós horas, dado que hubieron muchas horas en que habían máquinas libres o los usuarios se repetían.¹⁷ En consecuencia, se debió reducir el número de entrevistas a sesenta, doce en cada biblioteca seleccionada. Por esto, la muestra de usuarios entrevistada no es representativa de todos los usuarios de las diez bibliotecas que tenían el servicio de acceso a Internet gratuito. Los tutores realizaron descripciones de las características de los usuarios y los porcentajes de cada grupo de usuarios con características similares. Se intentó seleccionar a los usuarios en base a tales descripciones. Pero, en los únicos lugares donde se pudo “elegir” a las personas a entrevistar fue en Colón y Malvín Norte. Asimismo cabe aclarar que las personas entrevistadas coincidían con los perfiles de los usuarios señalados por los tutores. También los porcentajes de entrevistados concordaban con los porcentajes mencionados por los profesores todo lo cual da cuenta de cuánto conocían estos a los usuarios con los cuales trabajaban. (Para ver motivos expuestos por los tutores ante el reducido número de usuarios leer “capítulo 1”)

El cuadro a continuación da cuenta de ciertas características de los entrevistados.

Cuadro 2
Características de los usuarios entrevistados

Tabla de contingencia edad2 * Sexo

			Sexo		Total
			varón	mujer	
edad2	niños	Recuento	8	5	13
		% de Sexo	28,6%	15,6%	21,7%
	adolescentes	Recuento	5	6	11
		% de Sexo	17,9%	18,8%	18,3%
	entre 18 y 25 años	Recuento	4	5	9
		% de Sexo	14,3%	15,6%	15,0%
	entre 26 y 35 años	Recuento	4	5	9
		% de Sexo	14,3%	15,6%	15,0%
	entre 36 y 45 años	Recuento	3	2	5
		% de Sexo	10,7%	6,3%	8,3%
	entre 46 y 55 años	Recuento	2	1	3
		% de Sexo	7,1%	3,1%	5,0%
	entre 56 y 65 años	Recuento	2	7	9
		% de Sexo	7,1%	21,9%	15,0%
	mas de 65 años	Recuento	0	1	1
		% de Sexo	,0%	3,1%	1,7%
Total		Recuento	28	32	60
		% de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Al interior de cada grupo etéreo los porcentajes variaban según sexo: existía una preponderancia de varones entre los niños, lo cual se emparejaba entre los adolescentes, volvía a haber una mayoría masculina en los adultos, aunque no tan notoria como en el caso de los niños. En los adultos mayores la relación se invertía habiendo una fuerte predominancia femenina.

A la muestra de usuarios de dichas bibliotecas se le realizó una **entrevista estructurada cerrada**. Se entiende por la misma aquella entrevista en la que “el entrevistador realiza su labor basándose en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta” (Hernández, Fernández y Baptista, 2000: 445).

El objetivo de las **preguntas de respuestas cerradas** fue conocer las características socioeconómicas de los usuarios de los telecentros entrevistados, así como también saber si asistían o habían asistido a cursos brindados en el telecentro. También estuvo dentro de los objetivos de la utilización de dichas preguntas conocer cuál era el uso de las TICs que hacían los usuarios, tanto dentro del telecentro como en otros establecimientos. Para esto se tuvo en cuenta su nivel educativo, cantidad de horas que trabajaban con las TICs y desde qué lugares accedían a las mismas. Por último, otra de las finalidades de este tipo de preguntas fue saber si los funcionarios estimulaban o no a los usuarios a

¹⁷ Transcurso de tiempo que se tardó en realizarse las entrevistas a las doce personas en cada centro: Colón: 9 horas; Malvín Norte: 10 horas; Ciudad Vieja: 10 horas; Cerro: 14 horas; Buceo: 22 horas.

no realizar un uso únicamente lúdico y social de las TICs y a que hicieran un “uso con sentido” de las mismas.

En cuanto a las **preguntas de respuesta abierta**, éstas tuvieron como propósito, indagar si existía estimulación y en que consistía la misma. También averiguar cuál era la percepción que tenían los usuarios de las TICs y de la funciones que cumplen los telecentros, y cuáles eran a su entender las diferencias entre telecentros y cyber cafés.

Antes de realizar las entrevistas se hizo un pretest, el cual consistió en aplicar el cuestionario a tres usuarios de tres centros (nueve en total) para verificar si las preguntas eran comprendidas por los usuarios y saber cuál sería el tipo de respuestas brindadas. Como resultado de esta experiencia, dos preguntas abiertas debieron reformularse para poder relevar mayor información. Luego, en base al cuestionario se entrevistaron a sesenta personas (doce en cada centro) mediante una entrevista personal, como ya se mencionó.

Finalmente, se señala que el trabajo de campo se llevó a cabo entre mediados del mes de junio y fines del mes de julio del año 2005. (Para conocer formulario ver anexo 2)

Por otra parte, también se aplicaron otras técnicas de corte cualitativo: entrevistas semiestructuradas a los funcionarios y “*observación cualitativa*” focalizada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2000: 458)

Las **entrevistas semiestructuradas** son aquellas que se guían “*por un conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar, pero ni la redacción es exacta, ni el orden de las preguntas está predeterminado*” (Valles, 1997: 179). Estos se basaron en un guión de temas a tratar. Se comprende que “*el guión de entrevista es a las entrevistas en profundidad lo que el cuestionario a las encuestas*”. No obstante, se diferencia del cuestionario en el hecho, que pese a contener temas y subtemas que deben cubrirse de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, no existen formulaciones textuales de preguntas ni se sugieren opciones de respuestas. (Valles, 1997: 203) Se trata de un esquema con puntos a tratar, pero que no se considera cerrado y cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente¹⁸. Dichas entrevistas se realizaron a los tutores de los cinco telecentros seleccionados en calidad de informantes calificados. Asimismo, también en calidad de informante calificado, se realizó una entrevista en profundidad a uno de los encargados de BIBLIORED. El objetivo de estas entrevistas fue que los tutores describieran el perfil de los usuarios, recabar información acerca de los usos más frecuentes y conocer cuáles estaban permitidos. También indagar acerca del relacionamiento del servicio de Internet brindado en las bibliotecas públicas municipales y los cybercafés. Otra de las finalidades de este tipo de entrevistas fue conocer más en detalle en qué consistía el rol del tutor. (Para leer pauta de entrevistas ver anexo 2)

Por otra parte, la **observación** se realizó con el objetivo de averiguar principalmente cuál era la modalidad de desempeño entre el usuario y el tutor. Aquí se hizo hincapié en averiguar si este último estimulaba a los usuarios a realizar un “uso con sentido de TICs” (para leer pauta de observaciones ver anexo 2)¹⁹. Se indica que las observaciones fueron realizadas durante el tiempo que se aplicaba el cuestionario. Dado que llevó diferente tiempo realizar las doce entrevistas en cada centro, se decidió analizar las observaciones realizadas durante las primeras diez horas de relevamiento con el objetivo de poder comparar los resultados.

Cabe señalar que en el presente estudio se utilizaron **datos secundarios** fundamentalmente para dar cuenta de las características de los barrios en los que se encuentran las bibliotecas seleccionadas y para hacer una breve reseña acerca de BIBLIORED. (Para ver lista de material secundario utilizado ver anexo 2)

Con referencia a la metodología utilizada para analizar el período correspondiente al período comprendido entre principios del 2006 y mediados del 2007, se indica que se realizaron entrevistas semiestructuradas a las autoridades y funcionarios de la IMM (tanto del anterior gobierno como el actual) y a funcionarios de BIBLIORED. También se realizaron entrevistas semiestructuradas a los responsables y funcionarios de las redes más importantes de telecentros. La finalidad fue conocer los cambios que ha habido en cuanto a la creación y/o cierre de telecentros en Montevideo. Debe mencionarse que se han utilizado datos secundarios principalmente para dar cuenta de las principales cadenas de telecentros: CDI Uruguay y Red USI. (Para ver lista de material secundario utilizado ir anexo 2). Se concurrió a las

¹⁸ Esta técnica fue elegida teniendo en cuenta las ventajas que plantea Valles (1997) y que son aplicables a este estudio: riqueza informativa, posibilidades de indagación por derroteros no previstos, flexibilidad, diligencia y economía, así como también la accesibilidad a información difícil de observar.

¹⁹ Esta técnica se seleccionó entre otras técnicas de investigación dado que como dice Valles permite al investigador ser testigo de las correlaciones y causas tal y como ocurren en la realidad.

conferencias “Red USI” para una mayor interiorización acerca del funcionamiento de dicha red, así como para indagar si la nueva propuesta de trabajo de dicha red estimulan el uso con sentido. Asimismo se asistió al primer congreso de telecentros uruguayos (26/04/07) con el fin de conocer en qué consiste dicha red y cuáles son sus perspectivas de trabajo. Se utilizaron además fuentes secundarias y entrevistas semiestructuradas para conocer cuáles son las propuestas educativas en TICs con fines sociales que existen en Montevideo en la actualidad. (Para conocer lista de material secundario utilizado y entrevistados ver anexo 2).

Al momento del análisis de la información relevada en el trabajo de campo del 2005 se dividió la hipótesis en tres partes: i) “los telecentros atienden a los sectores más vulnerables de la sociedad montevideana” y ii) “a los cuales motivan a realizar un uso con sentido de las TICs” y iii) el uso que hacían los usuarios entrevistados, en especial teniendo en cuenta su nivel educativo.

Las **hipótesis auxiliares** que se tuvieron en cuenta para el análisis fueron las siguientes:

- a) los usuarios son tanto de sexo masculino como femenino y las edades de los usuarios dependen más bien en qué institución se localiza el telecentro.
- b) las personas tienen un nivel educativo medio bajo o bajo y un nivel socioeconómico medio bajo o bajo
- c) a mayor nivel educativo mayor uso de dichas herramientas con fin educativo y productivo y no meramente social y lúdico
- d) a mayor nivel educativo mayor percepción de que las TICs tienen aspectos tanto positivos como negativos.

Como ya se mencionó, el análisis de BIBLIORED, en el que se tuvieron en cuenta estas hipótesis, se realizó en base al material recogido mediante entrevistas a los usuarios, tutores y autoridades, así como también por medio de las observaciones.

Para el análisis de lo referente a telecentros en los dos últimos años se utilizaron las mismas hipótesis y se trabajó con información proveniente de las entrevistas a funcionarios y autoridades de los programas así como con información secundaria. Se tuvieron especialmente en cuenta los proyectos que cesaron y que se crearon. Fue de gran interés la localización de los nuevos centros y en un posterior análisis de las características de los barrios se pudo observar si apuntan a los sectores más carenciados. Otra categoría de análisis de especial relevancia fue el estímulo al “uso con sentido” de las TICs, en especial a los usuarios que tienen un nivel educativo bajo, para lo que se analizaron sus propuestas pedagógicas.

3.3 Consideraciones adicionales

Al comenzar el trabajo de campo se pensó en trabajar con los telecentros modalidad BIBLIORED y modalidad EIC, con el fin de comparar luego los resultados para uno y otro centro. Se pensaba seleccionar aquellas EIC que cumplieran con la triple condición de ser abiertas a todo público (varias de ellas son solo para un determinado público) y que además de dictar cursos también brindasen acceso gratuito a Internet. Al considerar los centros más detenidamente y tras dialogar con varios encargados de dichos lugares se concluyó que, si se atenia a los criterios anteriormente nombrados, únicamente un caso cumplía con ambos requisitos. En consecuencia, al no ser posible la comparación proyectada en un primer momento, se optó por trabajar solamente con BIBLIORED.

Otra dificultad encontrada al realizar el trabajo de campo concierne al tamaño de la muestra de las entrevistas ya mencionado.

Se consideró que los datos obtenidos en el relevamiento de campo mediante las técnicas de entrevistas y observación permitieron responder satisfactoriamente el problema de investigación planteado en el trabajo con BIBLIORED y contrastar la hipótesis central.

En lo que respecta al trabajo de campo comprendido entre principios del 2006 y mediados del 2007, se considera que hubiera sido de gran contribución que los funcionarios y autoridades del Departamento de Cultura de la IMM hubieran brindado mayor cooperación. No obstante, se considera que se han logrado los objetivos propuestos.

4. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

Telecentros de la Red USI: ¿Estimulan el uso con sentido?

A continuación se presentan en primer lugar los cambios que ocurrieron en la Red USI y luego, un análisis de las nuevas funciones que cumple dicha red en referencia al uso con sentido.

En el año 2004 HG realizó una consultoría la cual concluyó que se necesitarían tres cambios importantes en la red USI: un nuevo sistema de selección de proyectos, un nuevo plan de capacitación y nuevos patrocinadores.

Desde el año 2006, el mecanismo de selección de los proyectos a aprobar sufrió modificaciones. Durante el año pasado, al igual que en el presente año, ANTEL y el MEC crearon dos concursos con el fin de implementar centros CASI y CIS. Antes la designación era una decisión del directorio. Para estas instancias se tienen en cuenta los siguientes factores: registro de usuarios, reglamento del centro, uso exclusivo del equipamiento y del acceso a Internet y, los precios de acceso si se cobran deben ser bajos para no competir deslealmente con los emprendimientos comerciales. El telecentro debe estar funcionando al menos 30 horas semanales y el personal debe participar en los eventos de la red USI. Asimismo, se considera el cumplimiento del proyecto en caso de que ya se ha presentado en un concurso anterior. Además, de los antecedentes de la identidad solicitante, el local y los conocimientos del personal en informática y los otros elementos ya mencionados, a la hora de evaluar los proyectos, también se analiza la formulación misma del proyecto, su sustentabilidad y estimulación en la lectura.

Otro de los cambios importantes: ANTEL posibilita que los centros accedan a un portal y que los encargados de los mismos se formen en la gestión de telecentros. El objetivo que tiene el ente es que estos centros tiendan a transformarse en telecentros comunitarios y a brindar diversos servicios además de la capacitación en informática y el acceso a Internet. Tal cual lo señala un jerarca de ANTEL:

“Los cursos no tendrían porqué ser solo de informática, que se brindan en todos los CASI, pero por encima de eso podría haber cursos de diferentes materias. El ideal, y un poco a lo que se apunta al pedir proyectos es que el CASI vaya un poco mas allá de brindar la función mínima de un telecentro y que sea una especie de centro de desarrollo local.”

Una de las personas entrevistadas señaló que ANTEL entiende por telecentro desarrollado aquel que sea objeto de apropiación por parte de la población objetivo. Según otro de los entrevistados, para que un telecentro se asemeje a un telecentro comunitario influye mucho la entidad, el apoyo de las autoridades, las características de los impulsores del centro y el personal del mismo. Estos factores coinciden con los señalados en las conclusiones de estudios sobre telecentros realizados a nivel internacional.

No obstante, se señaló que, pese a que el propósito de la entidad es lograr ese tipo de telecentros, se los tiene como modelo de referencia y se trabaja para lograr dicho objetivo, se está todavía “a distancia de ellos”.

Para que los centros cumplan con las demás tareas de los telecentros comunitarios desde junio del 2006 se modificó el plan de capacitación de los coordinadores. Hasta el año 2005 la capacitación brindada se focalizaba fundamentalmente en las herramientas informáticas y existía un módulo de formación de formadores. En él se brindaba la parte pedagógica. Actualmente existe un plan de capacitación más amplio que cuenta con once módulos. Se mantiene la parte técnica y se hace hincapié en la parte educativa. Otra parte de la capacitación tiene como destinatarios a los coordinadores generales.

Existe un módulo dedicado especialmente a enseñar a cómo trabajar con los usuarios del telecentro, en el cual se brindan consejos prácticos adecuados a las características de cada persona que asiste a los telecentros. Así, se brindan herramientas para trabajar con la gente que tiene un nivel educativo bajo, formando a los encargados de los centros a estar atentos a sus inquietudes e incentivarlos mediante un gesto, una palabra de aliento, una mirada.

El módulo correspondiente a Internet y la lectura lo brinda el MEC, el cual consta de una instancia presencial y otra a distancia. La primera consiste en la observación de diferentes materiales en la pantalla. Se entiende que:

“la lectura tiene múltiples formas de realizarse. Todo aquello que pueda dar un significado puede ser interpretado como una forma de lectura (...) el soporte tecnológico nos implica estar preparados para otro tipo de lectura”.

Se brindan direcciones y se prepara a los encargados de los telecentros para que puedan realizar búsquedas de material según las demandas de la comunidad. Se enseña que “es importante el hipertexto en función del interés del otro, es decir, como método y estrategia de enseñanza también”. Ejemplo de esto es que se los forma para descifrar los mensajes que pueden dar los buscadores y a estar atentos a las señales que den cuenta de cuándo un buscador permite acceder o no a una página. La importancia de esto radica en que “es la comprensión lectora la que se maneja. No es una comprensión que está en el pizarrón, es una comprensión que está entre líneas”.

Otro incentivo para quienes realizan el curso es a que se contacten a través del correo electrónico con otros telecentros a fin de discutir con gente que está en situaciones similares la validez de la información encontrada.

Por todo lo mencionado, esta capacitación contribuye a sortear las dificultades de localizar el material apropiado y darle sentido de las que hablan Hernández y Fuentes (2006), Cornella (2000) y Lash (2002), señalados en el marco teórico. Además, de esta forma se enseña a los coordinadores a estimular a los usuarios a crearse una "estrategia de uso de Internet" (Camacho, 2001: 10)

El curso termina con un proyecto que el encargado realiza partiendo de las necesidades de la comunidad. Pero, los alumnos no siguen en contacto con sus profesores una vez culminado el curso, por lo que la posterior formación en esta temática queda a cargo de cada encargado.

¿Cómo fomentar a que los telecentros cumplan actividades de apropiación? Esta es una preocupación importante que tiene ANTEL. En tal sentido, el Ente está haciendo énfasis en dos aspectos: en que los proyectos que cuentan con un apoyo económico de ANTEL (ya sea en equipamiento o en equipamiento y tecnología), con el tiempo se vuelvan autosustentables, y; en la estimulación a la creación de contenidos. Para esto es fundamental el curso semi presencial sobre la gestión de telecentros que se les brinda a los coordinadores. Se les provee de material informativo acerca de las realidades de los telecentros en general, la importancia de la sustentabilidad de los mismos y la necesidad de la creación de contenidos. Se hace hincapié en que los telecentros deben captar las necesidades de la gente, dado que:

"El gran problema de la subvención es que muchas veces no me permite (...) hacer una real apropiación. Porque apoyado en mi subvención, lo que yo hago es desarrollar un modelo el cual impongo la oferta, lo cual corresponde necesariamente a la dinámica de la demanda".

En la instancia interactiva a distancia, cada coordinador debe hacer un proyecto del telecentro supervisado por un calificado tutor. Lamentablemente, de las 30 personas que tomaron el curso en el año pasado solo una docena continuaba en noviembre la etapa semi presencial.

Por otra parte, el portal de la Red USI, antes se tenía un sitio web destinado a la comunicación interna de los encargados del funcionamiento del proyecto y a la creación de páginas webs de los centros. Hoy en día el portal se desarrolla con herramientas tecnológicas de mayor potencia ("Gi Portal"). Se donó a ANTEL una herramienta de educación a distancia ("Gi Edu"), así como otra para el manejo de noticias ("Gi News"). "Gi Portal" está disponible para cada uno de los telecentros pertenecientes a la red en tanto espacio para que los centros publiquen sus noticias y páginas webs con el objetivo de facilitar el desarrollo de sus propios contenidos (foros, cursos, noticias, etc). La finalidad del nuevo portal es servir como punto de encuentro de la red, dado que hay centros que se vinculan con otros, mientras que algunos trabajan en forma muy aislada. Dicho portal sería un punto de encuentro para coordinadores y usuarios. La Red USI mediante el uso de estas herramientas se propuso que en abril del presente año cada telecentro haya desarrollado su propio sitio web dentro del portal. Pero, a finales de julio los centros con página web propia son casos contados. Asimismo, se está planificando para fines de este año o principios del 2008 que el portal albergue a otros portales y fomente la educación a distancia. Se espera que en diciembre del presente año al menos un centro esté gestionando su propia escuela virtual en la plataforma e-learning del portal.

Todas estas metas propuestas, junto con el curso de gestión de telecentros, apuntan a que tanto los coordinadores como los usuarios hagan un "un uso efectivo" de las TICs. (Camacho, 2001: 9) Esto, acompañado de la formación para el fomento de una "estrategia del uso de Internet", llevan a que los cursos capaciten a los coordinadores para que estén aptos para llevar a cabo un "uso con sentido" de las TICs y que estimulen a los usuarios a realizar un uso con tales características. (Camacho, 2001: 10) (Martínez, 2001: 519).

Acerca de la falta de respuesta frente a las metas propuestas que plantea el Área de Relacionamiento con Comunidad de ANTEL, un entrevistado señala:

"ANTEL quisiera hacer las cosas más rápidas, pero (...) tu sabes lo fundamental acá para que esto tenga éxito, tu lo habías dicho al inicio, hay una palabra clave: apropiación. De nada sirve que nosotros corramos si nos vamos a quedar solos. (...) Y entonces ahí podemos entrar en otra pregunta '¿y cómo dinamizas el cambio social?' Entonces, primero reconozcamos que los cambios sociales llevan mucho, mucho tiempo. A partir de ahí también reconozcamos que los cambios sociales no son necesariamente espontáneos, muchos se tienen que inducir, y sobre todo en sociedades como las nuestras"

La estrategia que tiene el ente para inducir dichos cambios consiste en "crear acciones y gestionar sobre dichas acciones", como ser las metas mencionadas anteriormente. También mostrar

modelos de lo que ocurre en otras partes, tanto los que tienen éxitos, como los que no, y analizar las posibles causas. Esta es la contribución de ANTEL para fomentar el “*cambio cultural*” que para uno de los entrevistados es de vital importancia dado que, a su entender, los telecentros no tienen más sustentabilidad social dado que la sociedad uruguaya es conformista. Su explicación a dicho conformismo radica en que este brinda seguridad. Frente a esta situación, la educación “*es una condición necesaria pero seguramente no suficiente*” para generar el cambio cultural. Según esta persona, es necesaria una educación que permita romper concepciones, pero eso conllevaría a la generación de expectativas insatisfechas, para lo cual el país también debe estar preparado. Señaló que la empresa estatal de telecomunicaciones es la gran promotora para que los telecentros promuevan el desarrollo, pero que los demás actores también deben hacer su parte.

En suma, ANTEL está haciendo grandes esfuerzos para que los coordinadores estimulen a los usuarios a realizar un verdadero “uso con sentido” que posibilite que las comunidades se apropien de las TICs. Además, se resalta que la formación brindada a los encargados de los centros va desde hacer una búsqueda crítica de información en Internet hasta la elaboración de proyectos que sirvan a las comunidades y logren captarlas asegurando así la sustentabilidad de los telecentros. También se destaca se otorga a los coordinadores las herramientas para trabajar con los sectores de menor nivel educativos, quienes, según Lucas Marín (2000) tienen mayores dificultades a la hora de comprender la información. De esta manera los educandos podrán, en base a la misma, realizar proyectos que los lleven a ser “interactuantes” tanto en el sentido de (Castells (1997) como en el de Jaramillo y Castellón (2002a).

Telecentros de CDI: ¿Estimulan el uso con sentido?

Tanto la información presentada aquí, recogida mediante entrevistas a los encargados de CDI, como su análisis, tienen por propósito averiguar si las EIC estimulan el uso con sentido.

Consultada la coordinadora de las EICs acerca de cuáles son las escuelas que hacen mayor énfasis en la ciudadanía y la apropiación social de las nuevas tecnologías. Señala que en el interior la más desarrollada en ese aspecto es Masoller. Allí se va a aplicar las TICs a la medicina, se está instalando un programa para hacer historias clínicas, mediante el cual los médicos de la policlínica van a poder consultar con otros médicos vía Internet. Asimismo se gestionó la creación de una panadería local y se está concretando la creación de una radio comunitaria. Lascano y Cerro Pelado también a su entender sobresalen por sus iniciativas. En Montevideo un caso a destacar en este sentido es el de Casabó, donde incluso se ha creado un sitio web del barrio.

Según la entrevistada, se intenta que no solo se asista y aprenda el manejo de las herramientas básicas de la PC e Internet “*se trata de que no es solo una computadora, un aparato, sino que sirve para muchas cosas (...) que no solo aprendan a escribir*”. La coordinadora de las EICs señala también que:

“está todo bien con bajar un jueguito de Internet pero si querés es un ‘cyber educativo’. Por esto, están con un docente al lado “para ver que están bajando hasta ver con que finalidad....La idea es que recojan información de lo que quieran y ver que esta información puede servir para esto, para esto otro, para trabajos comunes, para un tema o para editar textos, hasta para trabajar fotos...pero si después querés chatear o navegar todo bien pero siempre con límites establecidos.”

De las declaraciones se desprende que se estimula a que sean “*consumidores activos*” en vez de “*consumidores pasivos*”. (García Canclini: 2001:2) A esto se le suma el hecho que al estimular la producción de material para colocar en Internet, como en el caso del periódico barrial de Casabó que se coloca en la página web del centro, así se fomenta a que sean “*interactuantes*”. (Castells, 1997: 404-405)

Se procura que los cursos sean una instancia que posibilite generar un espacio para discutir sobre diferentes problemas que conciernen al barrio, tales como la recolección de basura, las drogas, etc. Lo trabajado luego se aplica buscando material en Internet y pasándolo a programas de texto. Para ello es fundamental el apoyo que brindan otras instituciones. Una de las entrevistadas señala que el ideal es que a fin de año cada curso realice un proyecto. Ejemplo de lo anterior es que si la EIC tiene convenio con UNICEF en el programa para la adolescencia, el tema central del proyecto es aquel que sea de interés del programa de las Naciones Unidas. Otras ideas consisten por ejemplo en elaborar un periódico ya que “*le da un formato digamos mas entretenido para que el chiquilln valla con mas ganas a aprender y no solamente es chatear o Internet*”. Esto implica que se le brindan a los profesores las herramientas para que enseñen a los usuarios a un llevar a cabo “uso estratégico”, es decir que se les enseña las herramientas que Internet pone a disposición y la capacidad para determinar, de acuerdo a las necesidades y recursos con los que se dispone, que uso darle a las TICs. (Camacho, 2001: 9)

Además, al hablar sobre las diferentes temáticas sobre las cuales se buscará material que servirá como base para la posterior enseñanza de programas correspondientes a los cursos de informática brindados, las personas analizan la información que poseen proveniente de diferentes medios de comunicación. De esta forma, Internet es incorporada dentro de una estrategia de recolección de información existente. Por ende, siempre que estas instancias tengan lugar se está educando en una *“estrategia del uso de Internet”* (Camacho, 2001: 10). Por todo lo antedicho, de trabajar con esta metodología, estos telecentros estimulan el *“uso con sentido”*. (Martínez, 2001: 519)

Se señala que ésta es la metodología de trabajo sugerida en la *“Propuesta Político Pedagógica”* (de ahora en más PPP) que viene desde Brasil. Dicha metodología está diseñada para trabajar con las poblaciones carenciadas. Sin embargo, pese a que la política pedagógica debería aplicarse en todas las escuelas, esto no en todos los casos se da:

“Esa es la idea, no siempre es así porque depende mucho del educador y de la escuela. A veces pasa que, como CDI tiene convenio con muchas instituciones que son diferentes, muchas veces eso depende de los intereses de la institución. De repente hay instituciones en las que quieren que sus cursos se den como en una academia, se me ocurre el caso de “CDI en la empresa”, de repente para los empleados de ahí dicen “yo quiero que les enseñen Excel para que lo puedan manejar acá”. Entonces, muchas veces no hay mucho lugar para armar proyectos comunitarios, eso depende mucho de la escuela”

Entonces algunas veces se dificulta la instancia de tratar temáticas como las mencionadas, aunque mucho va en la habilidad del profesor para aprovechar la instancia para, por lo menos, trabajar con datos o archivos que estimulen el pensamiento y conversación de los alumnos sobre determinados temas. Por ejemplo, en el caso de los cursos de Excel desde CDI se sugiere a los profesores trabajar con bases de datos referentes a una temática que el profesor advierta como relevante para los educandos.

En este sentido, en la apropiación que se puedan hacer de las TICs es fundamental el rol del docente, el cual recibe un curso en Montevideo. Se les da el curso de manual de capacitación de PC básico, el avanzado, curso de redes y reparación de PC. También se brinda formación sobre *“informática y ciudadanía”* y cómo aplicarla en la escuela. La coordinadora de las EICs señala: *“lo que es la ciudadanía, eso va en cada profesor y en cada realidad, no hay un formato, eso va en cada escuela.”* *“Depende de cada uno de los docentes que se da y cómo se da”*.

Esta entrevistada menciona que todos los años se trata de cambiar la información acerca de cómo trabajar el tema ciudadanía y la población. Aquí está presente la idea de que CDI no pretende determinar de antemano los contenidos sino satisfacer las necesidades de cada comunidad. Esto coincide con la conclusión a la que llega un estudio realizado en el año 2004 por parte de ANTEL en las EIC de Montevideo, el cual concluye que CDI trabaja con la sociedad civil y sus organizaciones *“respetando y potenciando sus diversidades dado el contexto local de cada una de ellas y la homogénea disposición para atender públicos objetivos distintos”* (Viola, 2004: 36) No obstante, sería conveniente realizar un seguimiento para que se trabaje la noción de ciudadanía focalizándose en las necesidades de cada población.

Ante la consulta acerca de si CDI Uruguay brinda cursos destinados a los profesores similares al de *“la lectura e Internet”* que tiene ANTEL, se señala que todavía no se cuenta con este tipo de cursos.

En síntesis, en las EIC no sólo se brindan cursos en el manejo de las TICs, sino que, por su metodología de trabajo basada en sus objetivos de plena inclusión digital, se está fomentando a que los profesores estimulen a los alumnos a llevar a cabo un *“uso con sentido”* de las TICs. Es de relevancia que además, dado cómo surge la red CDI tanto a nivel internacional, se capacita para trabajar con personas de escasos recursos y bajo nivel educativo.

CAPÍTULO 1: “CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS ENTREVISTADOS²⁰”

En este capítulo se presentan las características de los usuarios entrevistados tales como la edad, el sexo, el nivel educativo y el nivel del desempleo. Cabe aclarar que esto no es una caracterización de los usuarios de las diez bibliotecas que brindaban el servicio *“Internet gratis”*, puesto que, no se trabajó con una muestra estadística de usuarios. También se informa acerca de los lugares fuera de las bibliotecas, desde donde accedían las TICs los usuarios entrevistados. Además se da cuenta de los usuarios consultados que se habían formado en los cursos de computación que se brindaba BIBLIORED.

²⁰ Para ver más cuadros con características de los usuarios ir anexo.

Para comenzar con la caracterización de los usuarios entrevistados, el 40% de los entrevistados eran niños y adolescentes, los cuales junto con los jóvenes conformaban el 70%. Esto coincide con los resultados de una encuesta realizada por RADAR en el mismo año, la cual afirma que el 55% de los usuarios de Internet en Uruguay eran menores de 30 años, solo un 12% era mayor de 50 años. Dichos datos también concuerdan con el hecho de que la mayoría de los usuarios en América Latina son jóvenes. La “brecha generacional” se explica dado que la edad es un factor determinante para el aprendizaje y la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en el quehacer humano, según lo que señalan Jaramillo y Castellón (2002b) que expone Negroponte. Si bien los adultos tienen en su haber mucha más información que los niños, estos últimos poseen gran curiosidad, cualidad fundamental para el aprendizaje de las TICs. Ocurre que la mecánica de navegación de ir pasando por los nodos con solo hacer click sobre las palabras destacadas, o íconos consiste básicamente en un ejercicio de curiosidad, de ensayo y error, de observar que ocurre cuando se hace un click. Otro factor que también influye para Negroponte, es la familiaridad que tienen los más chicos con los videos juegos y la alfabetización medial.

Con referencia al resto de los usuarios entrevistados, estos se dividen entre adultos y adultos mayores, con una leve diferencia a favor de los segundos. La presencia de adultos mayores se debe, como se verá más adelante, al hecho de que la mayoría de los adultos concurrían a estos centros para que los tutores los ayudaran y les enseñaran a enviar correos o navegar. Por lo tanto, BIBLIORED contribuyó a disminuir la brecha generacional.

En cuanto al sexo, dentro del total de entrevistados existe prácticamente igual porcentaje de hombres que de mujeres, lo cual coincide con la mencionada encuesta de RADAR, que afirma que en ese año las mujeres eran el 50% de los internautas. Por otra parte, los usuarios que estudiaban o trabajaban conformaban el 60% del total de entrevistados. Esto es entendible si se tiene en cuenta que el 70% de los usuarios consultados eran menores de 35 años. Si se parte de que el 40% eran menores de edad, de ello se desprende un importante porcentaje de jóvenes dedicados a estudiar. También se indica que el número de usuarios adultos de 56 años y más iguala al de los demás adultos. Por ende, BIBLIORED era otra contribución para disminuir la brecha generacional.

Con referencia al nivel educativo de los usuarios entrevistados, éste era elevado si se compara con el resto de la población de los barrios en que se encontraban las bibliotecas. En ellos, los porcentajes correspondientes a las personas de nivel educativo bajo, entre 15 y 65, años oscilan entre un 2,5% y un 8,8%. Con referencia a los niños y adolescentes no se evidenció un retraso escolar importante²¹. La casi totalidad del grupo de mayores de edad tenía aprobado al menos algún año de secundaria. El número de personas con secundaria completa, grupo que también incluye a los estudiantes universitarios y profesionales, superaba al número de personas con secundaria incompleta. Esta preponderancia de un nivel educativo medio alto o alto coincide con los datos recogidos por RADAR, los cuales indican que quienes más utilizan las TICs son aquellas personas con secundaria completa y universitarios.

En cuanto al nivel de desempleo de los usuarios o sus padres, este era menor que la tasa de desempleo correspondiente a los barrios donde se localizan las bibliotecas en las que se llevó a cabo el estudio. La excepción se dio en Buceo y Colón. Allí el número de los usuarios entrevistados desempleados era mayor que el reflejado en los porcentajes de desempleo de dichos barrios. Por lo anterior, se puede decir que la mayoría de entrevistados que asistían al servicio de Internet gratis en las bibliotecas públicas municipales, estaban en mejor situación socioeconómica que sus pares del barrio.

Por otro lado, a los usuarios consultados se les dio una lista de posibles lugares donde podían utilizar una computadora (con o sin acceso a Internet) y se les pidió que respondieran cuáles de ellos utilizaban. Esto arrojó como resultado que un quinto de ellos utilizaba una computadora en su hogar, poco más de un quinto en casa de un familiar o amigo, menos de la décima parte en el centro educativo al que asistía y casi la mitad en un cyber café²². Se aprecia entonces que casi la mitad de los usuarios entrevistados asistían a BIBLIORED en forma conjunta con el cyber café. Esto se explica, según los tutores, por el hecho del limitado período de tiempo que estaba abierto el servicio. Cabe señalar que más de un quinto de los usuarios entrevistados no tenía acceso alguno a una computadora fuera de este establecimiento.

²¹ Dada la época del año en que fue hecho el relevamiento, al no saber la fecha de nacimiento de los usuarios es imposible saber si presentaban algún año de rezago escolar.

²² Finquelievich (2005b: http://www2.bvs.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-29922005000200013&lng=es&nrm=iso). ISSN 0798-2992) Por descripción de cyber cafés ver anexo

Por último, sólo un sexto de los usuarios consultados asistían o habían asistido a alguno de los cursos de informática dictados por BIBLIORED. Frente a esto, los tutores sostuvieron que pese a que es muy difícil generalizar, el público que concurría a "Internet gratis" se diferenciaba del que asistía a los cursos. El primero era mayoritariamente femenino y adulto mientras que el segundo era más heterogéneo.

Por otra parte, si se tiene en cuenta la información proveniente de las entrevistas a los usuarios, parecería que los telecentros no estaban en el período estudiado captando a los sectores más vulnerables de la sociedad montevideana: aquellas personas que vivían en los barrios donde se encuentran las bibliotecas pero que por diferentes motivos no se acercaban a las mismas. Entre otras razones, podría encontrarse el bajo nivel educativo y la falta del hábito de acercarse a las bibliotecas. Aquí, se debe tener en cuenta que la "brecha digital" es producto de las brechas sociales pre-existentes. (Mística, 2002) (Finkelievich, 2005a)

Es probable que muchas de las personas que no asistían fuesen "automarginados", "inseguros tecnológicos" o "aspiracionales tecnológicos". (PNUD, 2006: 84-86) Los "automarginados" consideran que no son destinatarios de estas tecnologías y que tampoco podrían acceder a las mismas ya que no poseen ni las habilidades ni los recursos económicos para acceder a ellas. A su vez, los "inseguros tecnológicos", pese a que consideran que las tecnologías están pensadas para ellos, no las utilizan porque no las necesitan y por considerarlos demasiado costosas. Su principal obstáculo para acceder a las TICs radica en creer que no tienen suficiente facilidad para usarlas al punto de poder causar algún daño a las computadoras. Finalmente, los "aspiracionales tecnológicos" son personas que quieren acceder a las herramientas informáticas pero que no tiene suficiente dinero para hacerlo.

Con la excepción de la biblioteca de Malvín Norte, las demás bibliotecas no realizaban ningún tipo de promoción para que, las personas que no frecuentaban estos centros, se acercaran a las mismas, al menos en lo que a los servicios de BIBLIORED se refieren. Es interesante el trabajo realizado en Malvín Norte en el cual, frente a los pocos usuarios que tenía la biblioteca, los funcionarios decidieron salir a promover el servicio en el barrio. Allí se repartieron folletos publicitando los servicios disponibles en la misma y estimulando a los niños a asistir a la biblioteca para realizar los deberes y luego utilizar las computadoras e Internet. Como resultado de esto, muchos niños de escasos recursos en vez de estar en la calle asistían a las bibliotecas.

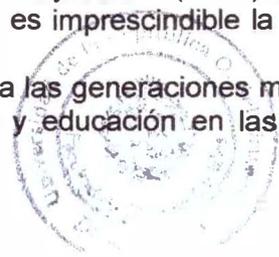
Tal como se señaló en la crítica metodológica, antes de comenzar el trabajo de campo, se partió de la idea de que estos telecentros no solo ofrecían el servicio de acceso gratuito a Internet, sino que también brindaban la ayuda de un profesor en computación (tutor). Por esto se estimó que sería posible trabajar con aproximadamente cien personas. Sin embargo, luego de las primeras salidas a campo se constató que el número de usuarios era mucho menor de lo esperado por lo que se debió reducir el número de entrevistas.

Es interesante reflexionar sobre este fenómeno: ¿qué motivos tenía la gente para no hacer uso de un servicio que consistía en acceso a Internet gratis con la ayuda de un profesor cuando en los mismos barrios existían varios cyber cafés? Posteriormente al relevamiento se realizaron entrevistas a los tutores en cuyos centros tomó mas tiempo encontrar usuarios para realizar las entrevistas. Como producto de las entrevistas con los tutores surgen ciertas claves que pueden explicar lo que acontecía. Señalaron los tutores que en los días de mal tiempo (frío y lloviznas) como en los que se llevó a cabo el relevamiento, el número de usuarios disminuía (aunque el número de usuarios tampoco había mejorado notablemente desde entonces). Sin embargo, existían problemas que se daban a la interna de BIBLIORED. Los tutores sostuvieron que tecnológicamente no se lograba cumplir con las expectativas de la gente ya que los cyber cafés ofrecían computadoras más rápidas y otros servicios tales como scanner, grabadoras de cds e impresoras. Otro motivo que también pudo estar influyendo fue el hecho de que el horario era muy limitado (diez horas semanales) y que mucha gente se encontraba trabajando durante las horas que se brindaba el servicio. Además, se señaló que, frente al paro realizado por los tutores en el año 2004 en pro de mejoras salariales, los usuarios debieron buscar alternativas al servicio y que es probable que un porcentaje de ellos no volvió a utilizar BIBLIORED una vez finalizado el mismo.

El hecho de tener conflictos internos en estos telecentros no los hacía una excepción, ya que en telecentros de toda Latinoamérica existen conflictos. Proenza, Batidas-Buch y Montero (2001) sostienen que se necesitan implementar aquellos modelos de administración que más se apliquen a las necesidades de la población afectada y los recursos disponibles. Anta y Valenti (2004) afirman que para saber cuál es el modelo administrativo adecuado para cada caso, es imprescindible la participación de todos los sectores con el objetivo de que estén representados.

En síntesis, BIBLIORED no sólo proveía con sus servicios a las generaciones más jóvenes para que no comenzaran con una desventaja, en cuanto al acceso y educación en las TICs, sino que

033991



además era un servicio que resultaba atractivo para los adultos mayores, y de allí su contribución a reducir la brecha generacional. También se trabajaba tanto con mujeres como hombres. Sin embargo, es relevante señalar que quienes acudían al servicio de "Internet gratis" eran precisamente quienes se encontraban en una mejor situación socioeconómica con respecto a los vecinos más carenciados, quienes se abstendían de acudir al servicio. Por último, el hecho de que a un servicio con las características mencionadas más arriba asistieran tan pocos usuarios, debe servir como experiencia para reflexionar al momento de implementar nuevos programas o políticas.

CAPÍTULO 2: "USOS DE INTERNET POR LOS USUARIOS ENTREVISTADOS"

En este apartado se da cuenta de las autoridades que los usuarios entrevistados realizaban en la hora de navegación. Se comparan los resultados de este estudio con las cifras aportadas por la encuesta realizada por RADAR para el mismo año con la finalidad de conocer en que situación estaban estos usuarios en relación a los demás habitantes. Los usos realizados en BIBLIORED se analizaron a la luz de las variables sexo, edad, nivel educativo y a la condición de ser o no estudiante.

Lo que sigue a continuación es una lista con los porcentajes de las actividades realizadas por los usuarios entrevistados en las cinco bibliotecas públicas municipales seleccionadas. Estos dan muestra de la cantidad de usuarios consultados que contestaron realizar cada actividad. Dentro del telecentro se realizaban los mismos usos que usos fuera de los mismos. Difieren principalmente en el chat y los video games, los cuales en algunas bibliotecas estaban prohibidos o limitados fundamentalmente por el daño que causaban a las máquinas. Esto puede estar dando cuenta que los usuarios no estaban en una desventaja tecnológica de importancia en el telecentro. Por otra parte, indicaría que los usuarios realizaban un "uso estratégico", es decir dónde tendrían en cuenta las diferentes fuentes disponibles a utilizar según sus necesidades tanto dentro como fuera del telecentro. (Camacho, 2001: 9) Asimismo, este hecho podría dar cuenta que los tutores permitían que se realizaran los mismos usos que en el cyber café, propios de los "consumidores pasivos", limitándose a censurar la pornografía, y en algunos casos a la prohibición de juegos violentos. (García Canclini, 2001:2)

Cuadro 3

Porcentajes de los usos de las TICs que hacían los entrevistados en BIBLIORED

USOS	PORCENTAJES
Correo electrónico	65%
Chat	13,3%
Juegos	23,3%
Entretenimiento y deportes	30%
Búsquedas en prensa	10%
Búsquedas concernientes al estudio	36,7%
Tareas referidas al trabajo	10%
Búsqueda de empleo	1,7%
Trámites	0%
Bajar música	0%
Practicar lo aprendido en clase de computación	0%
Otros	1,7%

Si se comparan estos datos con los resultados de la ya mencionada encuesta de RADAR para el mismo año, se percibe que los porcentajes son mayores en la encuesta de dicha consultora que las cifras relevadas en BIBLIORED. Lo anterior es lógico ya que el usuario "bajo"²³ en el Uruguay descrito por dicha encuesta navega en Internet aproximadamente dos horas semanalmente, mientras que en las bibliotecas públicas municipales con acceso a Internet, esta herramienta se utilizaba durante media hora o una hora en promedio. No obstante, muchas de las opciones de mayor porcentaje en la encuesta de RADAR del 2005 y la encuesta del segundo semestre del 2006 del INE, fueron también las más mencionadas por los usuarios consultados en las bibliotecas públicas municipales. Así, el uso más frecuente en ambos casos era el correo electrónico, siguiéndole en un lugar importante las búsquedas o tareas referidas al material educativo. Una diferencia importante con el estudio llevado a cabo por RADAR es que los usuarios a nivel nacional le daban mayor importancia a las búsquedas de noticias en relación a los demás usos, que el que daban los usuarios entrevistados en las bibliotecas.

Al analizar las características de los usuarios entrevistados y la utilización que hacían de las TICs (para ver cada cuadro de porcentajes ir anexo 2), se observa que en algunos usos, como el de los

²³ Según RADAR los usuarios "altos" (13% de los usuarios de Internet) navegan 10 horas semanales, los "medios" (33% de los usuarios) se conectan entre 2 y 10 horas y los usuarios bajos (el 54% del total) navegan aproximadamente 2 horas.

juegos o la búsqueda de información relativa a los deportes o entretenimientos, el género y la edad parecieron estar influyendo. Hay otras prácticas como el correo o el chat que eran ejercidas casi tanto por los hombres como las mujeres entrevistadas, aunque en el caso del correo existe un pequeño margen a favor de las mujeres. Jaramillo y Castellón (2004b) afirman que un estudio realizado en Chile por la consultora Feedback, informa que las mujeres se inclinan más hacia los usos que tienen que ver con connotaciones sociales, como ser el correo electrónico, chat y grupos de noticias; mientras que los hombres prefieren bajar archivos, programas, fotos o canciones. Según Catalán, a quien citan los autores nombrados, esta diferencia se debe a que navegar en Internet requiere de un nivel de atención alto, mayor que el de la televisión dado que su consumo atenta contra la realización de otras actividades, en especial las tareas domésticas. Sería interesante entonces investigar, por qué incluso en un lugar como los telecentros, donde no se realizaban otras actividades mientras se navegaba, menos aún tareas domésticas, la relación de preferencias mencionadas se mantenía.

Por otra parte, en el caso del chat como en el uso de correo electrónico existía entre los entrevistados una fuerte preponderancia de los niños, adolescentes y jóvenes. Sin embargo, también utilizaban mucho el correo los adultos mayores pero con la finalidad primordial de comunicarse con familiares en el extranjero.

Entre los entrevistados que utilizaban las TICs para fines de estudio o información se indica que la mayoría eran hombres, mientras que en el caso del uso con fines de aprendizaje, la condición de estudiante era la más frecuente. Es muy relevante el peso del nivel educativo o la condición de estudiante en el "uso con sentido" que se les daba a las nuevas tecnologías. Así, en las búsquedas referidas a la prensa tenía más peso el nivel educativo. La mayoría de las personas que desempeñaban esta actividad eran estudiantes universitarios o profesionales universitarios. El nivel educativo también influía en las tareas realizadas con las TICs concernientes al trabajo: la mitad de quienes utilizaba dichas tecnologías tenían al menos un año aprobado en la universidad.

En conclusión, se destaca el hecho de que los usuarios entrevistados realizaran las mismas actividades dentro o fuera de las bibliotecas seleccionadas. De esto se desprende que en general también realizaban un "uso estratégico" fuera del telecentro. Asimismo indicaría que los tutores permitían que los usuarios fueran "consumidores" de las TICs, con la diferencia de la prohibición de los contenidos pornográficos y en algunos casos los juegos violentos por lo que no se estaría estimulando un uso con sentido. Por otra parte, es significativo que la utilización de Internet para comunicarse era el uso con mayores adeptos, coincidiendo con lo señalado por la encuesta de RADAR para el mismo año. Esto muestra la similitud de comportamiento de los usuarios de BIBLIORED con los demás uruguayos. Además, con referencia al uso de Internet para comunicarse, esta actuaba como atractivo para que muchos adultos mayores asistieran al telecentro para poder estar en contacto con sus familiares y amistades radicados en el exterior. Es de relevancia social que el segundo uso con mayores adeptos en BIBLIORED fuera la búsqueda referida a material de estudio, jugando un importante papel a la hora de optar por este uso la condición de estudiante y/o el nivel académico. Por último, destacar que los usos realizados variaban según sexo y edad.

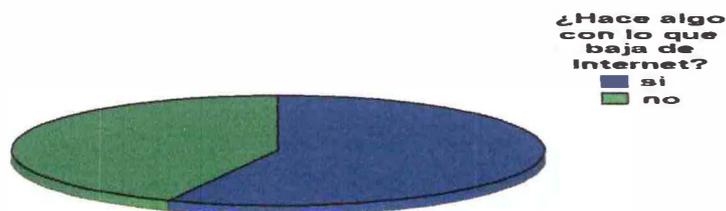
4.3.CAPÍTULO 3: "INTERACTUANES E INTERACTUADOS"

En el presente capítulo se analiza: ¿los usuarios entrevistados utilizaban los materiales bajados de Internet para la posterior realización de diversas actividades? Asimismo fueron estudiados los diferentes perfiles, tanto de quienes brindaron una respuesta positiva como negativa.

Interactuantes

Gráfica 2

Usuarios que hacen algo con el material bajado



Para comenzar, se señala que el 55% de los usuarios bajaban material para realizar en base al mismo otras actividades.

Solamente dos de los sesenta entrevistados realizaban trabajos en la red. Esto coincide con los resultados de un estudio llevado a cabo en telecentros de Chile en el 2002. Los usuarios entrevistados en BIBLIORED y de los telecentros estudiados en dicho país serían “interactuados” en los términos de Castells: las personas que se conforman con bajar información. Sin embargo, según Jaramillo y Castellón, serían “interactuantes” dado que bajaban material de Internet y en base a este realizaban otras actividades. Entonces, Internet sería un medio para el logro de sus fines particulares. Esto se explica, como mencionan los autores, porque no se debe perder de vista que Internet y la tecnología, abarcan tan solo una parte del mundo.

Volviendo a los dos usuarios entrevistados que utilizaban Internet en las bibliotecas públicas municipales para trabajar en ella, vale la pena detenerse, a pesar de ser un número tan limitado de personas, porque en términos de Castells (1997) son “interactuantes”, incluidos plenamente en la Sociedad de la Información. Ambos tenían secundaria completa y en el momento de la investigación trabajaban pero no estudiaban. Esto estaría dando cuenta de que, en su caso, para ser “interactuantes” en Internet, además de la educación formal tendrían peso tanto la constancia como la autoformación²⁴.

Respecto a quienes realizan un “uso estratégico” fuera de la Red, se señala que de las once personas que utilizan el material localizado para trabajar la mayoría eran hombres. Se puede hablar en este caso de una mayoría masculina. La mitad de éstos eran jóvenes entre 22 y 35 años. Con respecto a su nivel educativo, casi las tres cuartas partes de los usuarios entrevistados utilizaban la información que bajaban para trabajar tenían, por lo menos la secundaria completa. Esto coincide con lo señalado por Pittaluga y Siema (2007): a mayor nivel educativo, mayor porcentaje de tiempo en Internet destinado a la educación, información y comunicación y menor uso de dicha herramienta para entretenimiento. Esto no resulta sorprendente si se tiene en cuenta que, tal como lo señalan Nelson y Phelps (1966), es la educación la que posibilita que las personas reciban, decodifiquen y entiendan la información, todo lo cual facilita el aprendizaje por realizar diferentes tareas.

Prácticamente todos los entrevistados con alto nivel educativo en los telecentros de Montevideo, utilizaban el correo y casi ninguno usaba las tecnologías de la información con un fin lúdico. Sería posible hablar de un uso relacionado al trabajo y/o estudio y quizás a lo social, entre estos entrevistados.

Acerca del grupo de personas que utilizaban lo que bajaban de Internet para estudiar se puede decir que eran, casi la mitad del total de usuarios entrevistados que estudiaban, y más de un sexto del total de usuarios entrevistados. De estos la mitad eran escolares. La gran mayoría además utilizaba las TICs para un uso recreativo y no utilizaban correo.

El 75% de los otros usuarios que también utilizaban el material que bajaban para estudiar eran estudiantes de la educación secundaria, siendo el resto estudiantes universitarios. Tanto liceales como universitarios eran en igual porcentaje hombres y mujeres. Sus edades oscilaban entre los 19 y 36 años. Usaban el correo y la mitad también utilizaban las nuevas tecnologías para la búsqueda de entretenimiento y deportes. Podría decirse entonces que a diferencia de los que trabajan, los estudiantes también utilizaban las TICs para ocio.

Por último, de las cuatro personas que utilizaban el material que bajaban de Internet para llevar a cabo sus hobbies, tres eran mujeres. Del total, tres personas estaban en el entorno de los 60 años.

Interactuados

Quince de las veintidós personas que no hacían nada con lo que bajan de Internet eran estudiantes. De estos, casi la mitad eran escolares y la enorme mayoría pertenecían al sexo masculino. Parece ser que los niños se dedicaban más a un uso meramente lúdico o social, mientras que las niñas utilizaban su tiempo en Internet también para actividades relacionadas al estudio. La gran diferencia en el uso de video juegos según género durante la niñez, se explica al entender de Bonder (2002), porque las niñas prefieren los juegos basados en historias o aventuras con un trasfondo de relaciones y tramas. Indica que algunas compañías son conscientes de esta realidad y están ideando propuestas que resulten más interesantes para las niñas, pero son las compañías de menor peso.

En cuanto a los liceales y universitarios que no hacían nada con lo que bajaban, eran casi tantos varones como mujeres. Hacían uso del correo y realizaban búsquedas referentes a entretenimiento y deporte. Entonces, podría decirse que mientras en los escolares existían diferencias referente al género (las niñas estudiaban más con lo que bajaban) dicha relación desaparecía entre los grandes.

²⁴ En cuanto a sus edades, eran personas de 47 y 32 años por lo que se estaría hablando de gente joven o adulta. Mientras el primero realizaba notas para una revista digital, el más joven trabajaba en una página digital que él creó y administraba.

Por otra parte, entre quienes trabajaban, la mayoría eran mujeres jóvenes. Las seis personas mayores de 60 años que no realizaban ninguna actividad con el material que buscaban en Internet eran prácticamente todas mujeres. Utilizaban básicamente el correo, en general para comunicarse con familiares radicados en el exterior²⁵. Su nivel educativo era variado.

En suma, más de la mitad de los usuarios eran “interactuantes” dentro de la Red pero “interactuados” fuera de ella. La variable que mayor peso tenía a la hora de realizar actividades en base al material bajado era principalmente el nivel educativo, seguida por la condición de estudiante.

CAPÍTULO 4: “PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ENTREVISTADOS ACERCA DE LAS TICS”

En el presente capítulo se analizan las percepciones de los usuarios entrevistados acerca de los aspectos positivos y negativos de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, así como también, la importancia de las mismas.

Consultados acerca de los aspectos positivos de las TICs más de un tercio de los usuarios entrevistados señaló que las mismas permiten facilitar la búsqueda y transmisión de información al instante. Internet fue definida como “*la gran biblioteca de la información*”. Se señaló también que leer material en la PC o realizar búsquedas en Internet es más práctico y barato que utilizar libros.

Otro aspecto señalado por casi el 30% de los consultados fue el hecho de que Internet facilita la comunicación, se sostuvo que, si bien “*no es lo mismo, es mas frío*”, es más económico y rápido.

Tabla 3

Percepciones referentes a la relación de las TICs y la comunicación e información

- “Facilitar la comunicación y la información.”
- “Podés bajar información de todo el mundo, estás comunicado con todo el mundo.”
- “Facilitar la comunicación y la información.”
- “Te integra con el mundo y comunica las comunicaciones fuera de frontera.”

En otras palabras, las TICs fueron consideradas positivas en cuanto facilitadoras tanto de la comunicación como de la información a escala planetaria.

Dentro de los aspectos negativos fue mencionada por casi la cuarta parte de los entrevistados la pornografía²⁶, mayoritariamente niños y mujeres. Las mujeres jóvenes hicieron énfasis en el daño que esta puede causar a los niños al no poderse prohibir su acceso, mientras que en el mundo de los adultos “*cada uno sabe lo que hace*”. También se señaló como aspecto negativo, aunque por un número muy reducido de personas que el hecho de utilizar las TICs puede volverse un vicio²⁷, un ejemplo de ello es la siguiente frase: “*te come mucho la cabeza*”. En especial fue considerado negativo para los niños, a quienes se consideró que el “*círculo vicioso*” puede llegar a afectar en mayor medida. Un pequeño grupo de niños indicó como negativo el hecho de que en el chat, muchas veces se les dice groserías. Otro grupo pequeño señaló como contraproducente la existencia de virus. Por otra parte, cinco personas dieron cuenta de lo difícil que puede tomarse encontrar el material buscado en Internet. Las propagandas y páginas en otros idiomas fueron consideradas sus principales obstáculos²⁸.

Al respecto, es interesante que en el mencionado informe de Chile (2006), se señalan las percepciones de las posibles modificaciones y deformaciones, que podría traer aparejado el uso de las TICs, por ejemplo el miedo al reemplazo del hombre por la máquina y el individualismo que dichas herramientas suscitan, el cual llevaría a debilitar los lazos sociales. Todos estos aspectos, no fueron mencionados en las entrevistas realizadas en las bibliotecas uruguayas donde se llevó a cabo el estudio. Esto podría estar indicando que las personas entrevistadas que formaron parte de los grupos de discusión en Chile visualizaban más amenazas que los entrevistados uruguayos.

Sólo un sexto de los entrevistados montevideanos señaló que los aspectos positivos o negativos de las TICs dependen del uso que se le de a las mismas.

²⁵ Cabe recordar lo señalado por Finquelievich (2005b) referente a que uno de los principales motivos por los que las personas mayores se conectan desde un cyber también es para estar en contacto con familiares y amigos en el exterior.

²⁶ Lucas Marín (2001) señala que al hablarse de los problemas más comunes de Internet se hacen mas menciones a la seguridad del tránsito de información o a determinadas formas de información que pueden considerarse perniciosas o criminales. Dentro de las formas perniciosas de información indica que la pornografía es la más mencionada.

²⁷ Finquelievich señala que en Argentina ninguno de las categorías de usuarios de Internet por ella analizadas se queja de la adicción a Internet. (Finquelievich, 2005b)

²⁸ Lo que más les molesta a los usuarios argentinos es la falta de contenidos en español, la carencia de acceso a contenidos que a su entender son convenientes, la publicidad, y la pérdida de tiempo y dinero que esto conlleva. (Finquelievich, 2005b)

Tabla 4

Percepciones referentes a que lo positivo/negativo de las TICs depende del uso que se les de a las mismas.

- “Si hay alguna maldad es la que hace la gente”.
- “Todo depende del cristal con que se mire y los intereses que uno vuelque a la Búsqueda”.
- “Depende de cómo se use”.
- “Da para todo. Todo depende de quien lo use”.
- “Depende de quien la use y para que la use”.

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación, al igual que muchos inventos, según este grupo de los usuarios entrevistados, no parecen ser intrínsecamente buenas o dañinas por sí mismas, sino que depende del uso que se les de a las mismas.

Llama la atención que los usuarios indicaban como aspecto positivo de BIBLIORED el hecho de que ayudaba a disminuir el número de personas que no tenían acceso a las TICs. Sin embargo, salvo por un par de excepciones, no se mencionó la llamada “brecha” como aspecto negativo de las nuevas tecnologías. La percepción parece concordar con la recogida en Chile: “ahora no hay excluidos, sólo algunos postergados que están próximos a entrar”. (PNUD, 2006: 111) Quizás esto se deba a que son percibidas tal como ya se señaló como desigualdades previas a Internet.

Otra omisión de importancia fue la poca crítica que aparecía frente a mucha información existente en la “red de redes”. Al parecer hubo una evaluación moral del material existente en la misma. Quizás, esto se debía en gran parte, a los porcentajes de mujeres y niños entrevistados. Pero, no se vislumbraban una visión crítica frente al material informativo existente en la red. Las ideas referentes al intento de homogeneizar e imponer visiones por parte de quienes dominan la Internet, no aparecían como aspectos negativos. Podría hablarse entonces de cierta ingenuidad frente al material informativo existente en Internet. (Martínez, 2001)

Por otra parte, se hizo muy poca mención al “desorden informativo” del que habla Cornella (2000), producto de que no existen límites para la publicación de material en la red, lo cual dificulta encontrar el material buscado, además de que la información está en continuo movimiento. Esta falta de crítica hacia la información resulta sorprendente si se tiene presente el nivel educativo de muchos de los entrevistados. Más preocupante aún: un 55% de los usuarios entrevistados, en su mayoría estudiantes o individuos con nivel educativo alto, realizaban un uso con sentido de las TICs. Cabe señalar aquí, que únicamente tres de las diez personas entrevistadas con algún año aprobado de universidad, magisterio o IPA, mencionaron tener dificultad para encontrar la información buscada. Si nos atenemos a Lucas Marín (2000), quién también considera que para verificar la información y relacionarla con otra, es fundamental, la educación, surge entonces la siguiente interrogante: ¿en especial los usuarios entrevistados con nivel educativo alto, cotejaban la información que luego utilizaban y no hacían mención a ello en las entrevistas, ni a la dificultad de encontrar el material buscado o por el contrario, no realizaban la verificación y contrastación de la misma? Si la respuesta a esta pregunta fuera la carencia de confrontación cabría preguntarse hasta que punto el nivel educativo condiciona un “uso con sentido” crítico de la información y también qué otras variables estarían influyendo. Para investigaciones futuras sería muy interesante indagar más al respecto y realizar una investigación utilizando variables de las teorías del “capital humano”²⁹ y del “capital cultural”³⁰.

En cuanto a la percepción acerca de la importancia de las TICs, la mayoría de los usuarios consultados consideraba que la misma radicaba en el hecho de que facilita la comunicación, búsqueda y transmisión de información. En los casos en que se los comparaban con los libros aparecía más como un sustituto que como un complemento de ellos. Viene a reforzar la idea de la escasez de crítica frente a la información que se bajaba. Es relevante que no se hacía mención a la importancia de una “estrategia de uso” (Camcho, 2001: 9)

Por otra parte, un sexto de los entrevistados señaló como importante el hecho de que Internet facilita las comunicaciones. Otro sexto de los entrevistados, caracterizaron a las TICs como facilitadoras,

²⁹Según Torello y Casacuberta (en Risso y Storch, 2005) se entiende por capital humano todos aquellos aspectos productivos que poseen las personas y que son producto de la educación, el entrenamiento en el puesto de trabajo, así como también el desarrollo de la aptitud física y mental.

³⁰Al entender de Lamont y Lareau, (1998) Bourdieu al crear la noción de “capital cultural”, se refería a señales culturales de status alto, las cuales son institucionalizadas y ampliamente compartidas usadas para exclusión social y cultural. Cabe mencionar que estos autores señalan que Bourdieu considera que las ganancias económicas y simbólicas son dadas por el “capital cultural”, mientras que los teóricos del “capital humano” ignoran estas últimas.

según ellos: *“facilitan las cosas, facilitan el trabajo, el día a día”, “es una forma más sencilla de hacer las cosas, de realizar las tareas, una herramienta”*.

Apareció en algunas respuestas la necesidad de saber utilizar estas tecnologías para no quedar excluido. Al respecto, es interesante un resultado arrojado por el mencionado informe del PNUD de Chile. En dicho país, si se deja de lado los celulares, las cifras muestran una penetración relativamente baja en el uso de TICs. Lo mismo muestran las cifras uruguayas. Pese a esta realidad, los investigadores encontraron que en Chile, el avance en *“el discurso social sobre las nuevas tecnologías”* tiene tal impulso, que todos se ven dentro de la misma trayectoria que ellos materializan con la afirmación de un chileno, quien expresó: *“Esto ya llegó: por donde usted camine hay Internet”*. (PNUD, 2006:15) El mismo grado de avance en dicho discurso se observó en BIBLIORED.

Tabla 5

Percepciones de los usuarios entrevistados acerca de la importancia de las TICs

- *“hoy todo se maneja por medio de la informática”*
- *“es el lenguaje contemporáneo”*
- *“es un avance en la información, en la comunicación, para no estar en desventaja, excluida”*
- *“son importantes porque ‘estás en el mundo’”*.

Aparece frente a la percepción de la importancia de las nuevas tecnologías en la actualidad, la necesidad de saber manejarlas para no quedar excluidos.

Si bien muchos de los usuarios entrevistados utilizaban las nuevas tecnologías de la información y comunicación para divertirse, ellos no consideraban que la importancia de las mismas radicase en una función de entretenimiento.

En síntesis, dentro de los aspectos positivos del uso de las TICs señalados por los usuarios consultados, aparece principalmente el abaratamiento y la agilización de las comunicaciones junto a la facilitación del acceso a la información. Según la evidencia, son éstos aspectos, junto con el hecho de que las mismas facilitan diferentes actividades, donde radica la importancia de las nuevas tecnologías. De lo mencionado, surge la necesidad de los usuarios de ser letrados en el uso de dichas herramientas para evitar ser excluidos. Por otra parte, pareciera que los usuarios consultados hicieron una crítica moral del contenido en Internet mas aparentemente carecían de cierta crítica frente al material que bajaban de dicha herramienta. Esto es de relevancia si se tiene en cuenta, como ya se señaló, que más de la mitad de los usuarios entrevistados usaban el material bajado para su posterior uso. Además, tampoco se hizo mención a una “estrategia de uso” de las TICs.

Por lo que se puede decir que los mismos valoraban el acceso y capacitación en las TICs ofrecido para no quedar al margen de los beneficios de la SIC pero no eran conscientes de todas las posibilidades que estos instrumentos permiten, ni de las habilidades que se debe tener para hacer de ellas un “uso con sentido”. Por ende, no eran conscientes de que a pesar de tener acceso, padecían otras consecuencias de la “brecha digital”.

CAPÍTULO 5: “PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DE LAS DIFERENCIAS ENTRE BIBLIORED Y LOS CYBER CAFÉS”

A los usuarios se les preguntó si encontraban diferencias entre el servicio brindado por BIBLIORED y el de los cyber cafés, y en qué radicaban dichas diferencias. De las 60 personas consultadas un 95% reconocieron que existían diferencias entre cyber cafés y el servicio en cuestión.

Para comenzar, un tercio de los usuarios entrevistados mencionó el hecho de que el servicio que brindaban las bibliotecas públicas municipales conectadas a Internet era gratuito. Coincide con el hecho de que el 68% de los entrevistados afirmó que uno de los motivos porque asistía a este servicio era porque no se debía pagar por el mismo³¹. Solo tres personas fueron críticas al mencionar el fin comercial de los cyber cafés: *“esto está más apuntado al desarrollo de la persona, lo otro está más vinculado al comercio”, “en los cyber no son muy flexibles en los precios, hay demasiado espíritu de negocio”*.

Un tercio de los entrevistados hizo mención a la mejor tecnología existente en los cyber cafés. Los escolares fueron quienes más remarcaron esta diferencia. Según el informe de Desarrollo Humano, los más chicos son los más capaces de darse cuenta de las diferencias tecnológicas dado que son quienes tienen mayores conocimientos para percatar las oportunidades que se pierden: *“aspiran a más porque se saben capaces de aprovechar más”*. (PNUD, 2006) Sin embargo, al ser consultados acerca

³¹ Más de un quinto de los usuarios sostuvo que uno de los motivos por los que asiste a BIBLIORED porque le ayudan con las dudas, un número pequeño de usuarios porque conoce la gente, y casi un 40% por cercanía y otro tanto por motivos diferentes.

de si ellos agregarían computadoras nuevas y otros accesorios al servicio, la mayoría contestó negativamente. De hecho solamente casi un quinto de los entrevistados indicó que agregaría una impresora. Quizás, esto más que señalar que no quisieran estos beneficios podría dar cuenta que pese al rezago tecnológico, muchos usuarios no consideraban que los accesorios y la última tecnología fueran primordiales en el servicio.

Por otra parte, casi un tercio de los entrevistados señaló como diferencia el rol educativo de BIBLIORED. Sin embargo, según las edades se hizo hincapié en diferentes aspectos de dicho rol. Mientras que los niños y los adultos mayores coincidieron en que en estos telecentros se aprendía, los jóvenes dieron mayor importancia a la existencia de un tutor que les brindaba ayuda. Los adultos mayores que respondieron destacando el rol educativo fueron la mayoría mujeres en el entorno de los 60 años. Estaban fuera de la actividad laboral y su nivel educativo era muy variado. La percepción que estas personas tenían respecto al rol de BIBLIORED se puede resumir en la comparación que se hizo de estos lugares con la escuela pública: ambas impartían la educación básica en forma gratuita. Apareció tanto en los adultos como en los jóvenes una división entre los que “saben” y concurrían al cyber café y los que “no saben” y asistían a las bibliotecas.

Tabla 6

Percepciones de los usuarios entrevistados referentes al rol educativo de BIBLIORED

- *“Acá es como una escuela pública porque esto es como aprender a leer, acá te dan el conocimiento básico para luego poder hacer mas cosas de las enseñadas”*
- *“Acá estás como en una escuela y allí (en los cyber cafés) es ‘arreglate como puedas”*
- *“Los que están en el cyber tiene mas conocimiento y acá venimos a recibir una educación”*
- *“Acá te solucionan dudas, en el cyber te da vergüenza y te vas”*

Los usuarios destacaron la función educativa de BIBLIORED porque además de brindar acceso a las TICs, alfabetizaban en el uso de las mismas, de allí la comparación con la escuela pública. Según su percepción, existía una clara delimitación entre los que no sabían y asistían a las bibliotecas y quienes tenían suficientes conocimientos para poder desempeñarse en los cyber cafés.

Otra diferencia importante, que se percibía concernía a la tranquilidad existente, en especial, en las bibliotecas frente al ambiente caótico vivido en los cyber cafés.

Tabla 7

Percepciones de los usuarios entrevistados referentes al ambiente de los cyber cafés

- *“Acá es más tranquilo, en el cyber café tenés que estar buscando un cyber por el tipo de gente que hay, hay mas bochinche”*
- *“En el cyber hay demasiada gente, muchas veces a la gente no le importa que haya un niño cerca mientras ellos están en páginas pornográficas”*
- *“El cyber está lleno de humo, de cigarrillos, es algo comercial, es más impersonal”.*
- *“La ge “La gente no tiene que andar de cyber en cyber que hoy es un relajo bárbaro”*

El cyber café aparecía como un lugar con fines meramente comerciales, en los cuales no había un orden establecido. De ahí la necesidad de muchas personas, en especial las madres, de buscar un cyber café que se pareciera en lo más posible al ambiente de las bibliotecas.

Tabla 8

Percepciones de los usuarios entrevistados respecto al ambiente de las bibliotecas públicas municipales que ofrecen servicio de Internet gratis

- *“Acá es mas tranquilo, es un ambiente más cultural”*
- *“Acá se está más en confianza”*
- *“Acá es más tranquilo, hay menos gente”*
- *“Esto es a nivel más familiar, más organizado”*
- *“Acá es más tranquilo, es más como un área de estudio...Además mis padres se sienten más seguros de que venga acá”*
- *“Acá es más tranquilo, más organizado”.*

Dicho ambiente aparecía como un ambiente más ameno, tranquilo, seguro y organizado, razón por lo cual los entrevistados se sentían más a gusto. En dicho ambiente es muy probable que influyera el orden y tranquilidad que caracterizan a las bibliotecas públicas municipales.

En conclusión, casi la totalidad de los usuarios encontraban diferencias entre los cyber cafés y los telecentros BIBLIORED. Se destacaba el hecho de que los segundos ofrecían un servicio gratuito, así como también cierto rezago tecnológico. Sin embargo, dicho rezago parecía incluso ser comprendido por quienes asistían al servicio, quizás por el mismo hecho de que el servicio fuera gratis. Casi tan mencionado como el hecho de que no se cobraba por el mismo, fue destacado el rol educativo que cumplía el programa. Aparece una marcada línea divisoria entre quienes tenían conocimientos y asistían a los cyber cafés y quienes concurrían a BIBLIORED para acceder a Internet y además aprender a manejar dicha herramienta. Otra marcada diferencia señalada consistía en el ambiente comercial y caótico de los cyber cafés y el ambiente más tranquilo y en confianza de las bibliotecas públicas.

CAPÍTULO 6: “CAMBIOS EN LA VIDA DE LOS USUARIOS DESDE QUE ASISTEN AL SERVICIO DE INTERNET GRATIS”

Este capítulo da cuenta de las respuestas de los usuarios entrevistados ante las preguntas referentes acerca de si habían notado algún cambio en su vida desde que utilizaban las TICs en los establecimientos, tales como modificaciones en la rutina, grado de entretenimiento, información; y si pensaba que, de continuar asistiendo, se darían otros cambios en su vida.

Para comenzar, un tercio de los consultados respondió que no había percibido cambio alguno en su vida desde que asistía al telecentro. Casi un tercio respondió que no creía que fueran a darse variaciones en el futuro.

El cambio más frecuente vivido hasta el momento del trabajo de campo fue la mejora en la comunicación con familiares y amigos fundamentalmente aquellos radicados en el exterior. Dichos usuarios sostenían que enviar y recibir e-mails era más fácil, más rápido, y mucho más económico que enviar una carta o realizar una llamada telefónica. Por otra parte, algunos entrevistados creían que en el futuro la comunicación con otras personas mejoraría.

Casi un sexto de los entrevistados sostuvo que había modificado la manera de informarse. En ese momento dicha tarea se le hacía más fácil. Algunas personas afirmaron estar más informados que antes. Hacia el futuro, casi el mismo número de personas sostuvieron que la manera y el grado de información aumentaría. Sólo una persona sostuvo que la información que obtenía vía Internet le permitiría corroborar la información conseguida por medio de otros medios de comunicación. Esto podría estar indicando, como ya se ha señalado, que aumentaba el grado de información de los usuarios, pero no el grado de crítica frente a la misma. Internet se convertiría en sustituto de otros medios de información. Hacia el futuro las cifras se mantenían.

En cuanto al entretenimiento, casi un sexto de los usuarios afirmó que mejoró el mismo desde que tuvieron acceso a las computadoras e Internet en las bibliotecas públicas municipales. Más de la mitad de estas personas eran niños, y el resto estaban en el entorno de los treinta años, por lo que podría decirse que los niños y jóvenes encontraban mayor diversión. Quizás, los adultos lo veían desde un punto de vista más funcional y menos lúdico.

Por último, seis personas consideraron que, de continuar aprendiendo a manejar las herramientas informáticas podrían mejorar sus posibilidades de conseguir empleo. Sin embargo, solo una de ellas tenía pensado asistir a un curso de computación. Se deduce que los demás usuarios esperaban aprender dichos conocimientos del tutor en la hora de “Internet gratis”.

En suma, es de destacar que un tercio de los entrevistados no haya notado ningún cambio desde que asistían a los telecentros y también que un tercio consideró que, por el hecho de continuar asistiendo al servicio, tampoco ocurriría ninguna modificación cambio en su vida. Los cambios mas mencionados fueron la mejora en la comunicación con familiares y amigos y, un mayor grado de entretenimiento y de información. No obstante, prácticamente no se indicó que la información localizada en Internet posibilitaba contrastar con información encontrada en otros medios de comunicación.

Una explicación para la percepción de escasos cambios en la vida de los usuarios entrevistados puede ser que dichas personas no hayan realizado una verdadera “apropiación” de las TICs. (Camacho, 2001) Hubiera sido muy conveniente que estos usuarios se hubieran preguntado cuáles eran los problemas que tenían en los diferentes aspectos de su vida y cómo podían ayudarles las nuevas tecnologías a resolverlos. Posiblemente sucediera que muchos de ellos, dados factores educacionales y culturales, no estuvieran acostumbrados a formularse dichas preguntas o a poder resolverlas. Para ello hubiera sido conveniente que recibieran el estímulo de los tutores.

CAPÍTULO 7: “TUTORES: ¿ESTIMULAN INTERACTUANTES?”

En este capítulo se analizan las funciones que las autoridades de BIBLIORED consideraban que los tutores debían desempeñar, así como también la concepción que los tutores entrevistados tenían acerca de su desempeño. Aquí a lo que se apunta es a saber si dentro de los propósitos de las autoridades del programa o de los tutores existía la noción de estimulación a los usuarios a realizar un “uso con sentido”. (Martínez, 2001: 519) Junto con esta información se presentan los aportes arrojados por las observaciones y las entrevistas a los usuarios referentes a la existencia o no de tal estimulación.

Existieron ciertos consensos básicos que determinaban el rol del tutor; aunque algunos aspectos del mismo dependían de la opinión de cada tutor acerca de la función a desempeñar.

Así, para comenzar, existió pleno acuerdo en que parte del rol del tutor consistía en controlar que los usuarios no entrasen a páginas de contenido pornográfico.

Pero, no había tanto consenso en cuanto a la utilización de la hora de Internet para juegos. En las entrevistas realizadas a los tutores la mayoría señaló la necesidad de tratar de que estos no fueran de contenido violento, lo cual coincidió con los resultados de las observaciones cualitativas. Así por ejemplo un tutor le preguntó a un niño que utilizaba un juego de alto contenido violento “*todos los juegos que estás viendo son violentos, ¿no hay algún juego en Internet que no lo sea?*”.

Es interesante lo que sucedía al respecto en Malvín Norte, biblioteca a la que concurrían muchos niños de escasos recursos, en la cual la tutora no dejaba entrar a juegos en Internet y los juegos que había colocado en las computadoras eran juegos didácticos, ella menciona: “*traté de que fueran más didácticos, que los hicieran pensar, que no fueran tan violentos*”.

Uno de los encargados del proyecto señaló que si alguien asistía solamente a jugar, la idea era que lo guardara en un disquet y lo utilizara en otra máquina. Consideraba que el servicio que habría que brindar sería más de búsqueda de trabajo o prensa y no meramente lúdico. Sin embargo, sólo uno de los tutores entrevistados tenía en una PC, un orden de prioridades, dónde tenían preferencia las personas que realizaban una búsqueda de material para estudio o necesitaban enviar correos al exterior.

Existía consenso también acerca del hecho de que la ayuda brindada a los usuarios iba desde enseñar a crear una casilla de correo hasta brindar los conocimientos básicos para utilizar una computadora. Dicho apoyo era, según señalaron los tutores, la razón por la cual podía asistir gente a las bibliotecas que no asistiría a un cyber café. Esto coincide con lo señalado por los usuarios en cuanto a las diferencias entre un cyber café y este tipo de telecentros. Frente a la pregunta realizada a los usuarios acerca de si la persona encargada le solucionaba las dudas, el 88% respondió que siempre sucedía y el resto que esto se daba algunas veces (aunque muchos de estos últimos aclararon que ello se debía a las pocas dudas que tenían).

En el estudio se trató de indagar también si los funcionarios sugerían páginas webs a los usuarios, ya que se consideró que podría darse que se incentivara a los usuarios a manejar varias páginas al buscar información sobre un tema, con el objetivo de que no se limitaran a una sola fuente. Sin embargo, esto no ocurría ya que se partía de la base de que se recomendaban páginas únicamente si la persona lo solicitaba dado que lo idea era que cada persona debía elegir según sus criterios. En el caso de que se solicitara ayuda, por lo general se recomendaban buscadores. Esto coincide con las respuestas dadas por los usuarios entrevistados ante la pregunta de si la persona encargada le sugería que utilizara programas o páginas: un 70% respondió negativamente, un 15% de vez en cuando, un 5% frecuentemente y 10% no sabía.

Por último, al preguntár a uno de los encargados de BIBLIORED si dentro del papel del tutor se consideraba que este debía estimular a los usuarios a hacer algo con lo que se bajaba, respondió:

“lo que pasa es que eso varía mucho, tendrías que hablar con cada tutor, con la realidad con la que se encuentra”, “es muy de la zona y de quien va a usar el servicio, si pide ayuda, o si no”.

Sin embargo, las observaciones cualitativas señalaron que en los centros estudiados tal estímulo no existía. Esto se corroboraría con el hecho de que ninguno de los usuarios consultados respondió positivamente a la pregunta acerca de si el funcionario lo estimulaba a que hiciera algo con lo que bajaba de Internet.

Tal como se ha señalado a lo largo del capítulo, existía por parte de BIBLIORED una falta de claridad a la hora de establecer las funciones a desempeñar por el tutor, más allá de las prohibiciones. Esto resulta claro si se tiene en cuenta que una de las máximas autoridades señaló que se orientaba a los mismos:

“hacia la libertad más absoluta: no vedar por los contenidos. (...) No, en ese sentido había una libertad absoluta...Después en lo particular no sé porque no estaba, pero la definición era la libertad absoluta. Nos jugábamos a que el proyecto estimulaba a ir viendo otras maneras de pensar. Además, (...) vinculábamos el hecho de incluir un medio de comunicación que no fuera la televisión en la zona, ya era una apertura a una manera de ver las cosas en este mundo.”.

Se señala que uno de los objetivos del programa era contrarrestar los efectos del sistema de transmisión de información y conocimiento. Otro de los objetivos era contribuir a que los habitantes tuvieran libertad para utilizar las tecnologías y fueran conscientes de su uso con la finalidad de que pudieran apropiarse de estas para utilizarlas a fin de alcanzar sus propósitos. (BIBLIORED, 2000) Se reconoce que, tal como señaló el entrevistado, el contacto con otros medios de comunicación, en especial la televisión, es una posibilidad para abrir horizontes. Sin embargo, queda planteada la interrogante: ¿cómo pueden los usuarios ser libres en la amplia acepción de la palabra para utilizar las tecnologías de acuerdo a sus propósitos y para realizar un “uso con sentido”, si no poseen la educación necesaria para ello, o, de tener un nivel educativo alto, no tienen las capacidades para hacer un “uso estratégico” de las TICs?

En resumen, salvo en los casos de la pornografía y los casos de juegos violentos, el uso que se realizaba de las TICs quedaba librado a los criterios de cada usuario. El uso educativo y productivo que se realizaba dentro de estos lugares dependía de varios factores entre los cuales no se encontraba la estimulación por parte de los funcionarios, el principal elemento era el nivel educativo de los usuarios. Tampoco apareció estimulación a entrar a varias páginas para tener una visión lo más completa posible de los fenómenos sobre los que se buscaba información. Se suma el hecho de que prácticamente no aparecieron en las observaciones cualitativas comentarios entre usuarios y tutores acerca del material que se bajaba. Por todo lo anterior, los tutores tampoco estimulaban a aumentar el grado de crítica frente a la información. En especial, si se tienen en cuenta, los numerosos casos de usuarios que utilizaban dicha información para producir trabajos y que evaluaban como positiva la cantidad de material existente en Internet, pero de las entrevistas no se desprendía que fueran críticos frente a ella. La explicación dada para la carencia de lineamientos más específicos respecto a las funciones a desempeñar por los tutores radicaba en que se daba preponderancia a no vedar los contenidos.

5. CONCLUSIONES

La presente tesis contribuye a realizar nuevas reelaboraciones y articulaciones de conceptos teóricos, productos de rigurosas reflexiones sobre la globalización, siguiendo el planteo de Ianni (1999). A tales efectos, se pusieron en discusión nuevos conceptos teóricos como el de “brecha digital” y el de “uso con sentido” de las TICs; para permitir interpretar la brecha en un sentido amplio y entender el papel que juega en esta el “uso con sentido” o la carencia del mismo.

De ello se desprende la necesidad de trabajar el tema de la exclusión que puede provocar, “brecha digital” mediante, no estar plenamente incluido en la SIC. Entonces, lo interesante y novedoso, fue trabajar el tema de la exclusión, tema muy tratado en sociología, desde los efectos del desigual acceso y uso de las TICs en una sociedad inmersa en el proceso de la globalización.

Con esta temática de interés, el problema de investigación procuró echar luz sobre la visión amplia del concepto “brecha digital”³². Vale recordar aquí los conceptos que fueron centrales para el análisis del material recogido por las diferentes técnicas de investigación utilizadas porque son de gran importancia para las conclusiones de la presente tesis. Para muchos autores, la noción de la mencionada brecha consiste en la distancia entre quienes tienen acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación y quienes no la tienen, así como las diferencias en cuanto a las tecnologías utilizadas. Sin embargo, otros autores, como los del Informe de Desarrollo Humano en Chile (2006), entienden que la noción de “brecha digital” tiene tres dimensiones que se pueden reforzar entre sí. La primera, refiere a la diferente posibilidad de contacto con las nuevas tecnologías. La segunda, conlleva las diferentes capacidades de los individuos para usar las TIC. La última, concierne al hecho de que la posición social que los internautas ocupan en el mundo no virtual, influye en el acceso, la circulación por las redes, así como también en los papeles y privilegios que cada usuario puede adquirir mediante el uso de las nuevas tecnologías. El trabajo de la presente tesis se concentró en la segunda dimensión de dicha brecha.

³² Vuelve a mencionarse que se trabajó con una definición acotada de las “Tecnologías de la Información y Comunicación”, “todos los desarrollos tecnológicos y comunicacionales con base en Internet”. (Bonilla y Cliché, 2001: 15)

En este sentido, a lo largo del trabajo, se utilizó la noción de “*interactuados*”, aquellos internautas que utilizan Internet de manera pasiva, limitándose a consumir y bajar material; o “*interactuantes*”, quienes que la utilizan activamente, generando negocios y actividades dentro de la red. (Castells, 1997: 404-405) Además, se trabajó con la variante que se puede ser “interactuado” dentro de la red pero “interactuante” en el mundo real. (Jaramillo y Castellón, 2002a)

También se utilizó un concepto más abarcativo de “uso con sentido” de Martínez (2001) quien se basa en las ideas de Camacho (2001) de “uso estratégico” y “estrategia de uso de Internet”. Se le debe dar a las TICs un “*uso con sentido*”. (Martínez, 2001: 519) Este conlleva la unión de “*uso estratégico*” y “*estrategia de uso de Internet*”. (Camacho, 2001: 10)

De modo que, la verdadera “*apropiación*” de las TICs, ocurre en el momento en que las personas, organizaciones o países, logran utilizar Internet para sus actividades cotidianas, y saben cuando hacer uso de la misma en forma conjunta con otras herramientas. (Camacho, 2001: 9 y 10)

Otra noción fundamental, con la que se trabajó a lo largo de la tesis fue el rol que desempeña el nivel educativo en el “uso con sentido” que se le da a las TICs. Es decir, que se partió de la idea que a mayor nivel educativo, mayor “uso con sentido”, en el entendido de que la educación contribuye a dicho uso en tanto posibilita recibir, decodificar y comprender información. (Nelson y Phelps, 1966) Además, únicamente la información interpretada correctamente, aquella veraz y relacionada con otras informaciones, es la recomendable de ser utilizada eficazmente, para lo cual se necesita una educación previa (Lucas Marín, 2000). Entonces, como ya se ha visto, el desigual acceso a la educación en tanto instrumento de desigualdad del que habla Stren (citado en Veiga y Rivoir, 2001), influye también en el desigual acceso a las nuevas tecnologías. Se podría pensar una nueva concepción del desigual acceso a las TICs, en tanto desigual posibilidad de contacto con las herramientas informáticas y manejo de las mismas, y, desigual apropiación del uso con respecto a dicho acceso. Esto viene a negar la definición estrecha de “brecha digital” entendida como la diferente posibilidad de acceso a las TICs, dado que, si se soluciona el problema de conexión, esto no se asocia necesariamente a un acceso igualador. Ahora bien, esto confirma la definición amplia de la brecha digital mencionada más arriba.

De este modo, se tomaron en esta tesis los elementos anteriormente referidos, especialmente la concepción amplia de la “brecha digital” y del desigual acceso a las TICs, para lo cual fue de especial la importancia del “uso con sentido”. Así surgió el interés por profundizar en estos conceptos, lo que motivó una investigación en los telecentros montevideanos. Esto, en el entendido de que dichos centros son establecimientos localizados en los sectores carenciados, cuyo objetivo es proveer con acceso a las tecnologías de la información y el conocimiento y fomentar un desarrollo educacional personal, social y económico de la población con la que se trabaja; mediante la utilización de las mismas.

La hipótesis que guió el trabajo fue que la siguiente: “los telecentros atienden a los sectores más vulnerables de la sociedad montevideana y motivan a realizar un uso con sentido de las TICs. No obstante, la capacidad para recibir, decodificar y entender la información, depende principalmente de la educación. Por ende, quienes tienen nivel educativo bajo continúan siendo consumidores pasivos de las nuevas tecnologías”.

En consecuencia, el objetivo de la investigación consistió en analizar si los usuarios de los telecentros de Montevideo ciertamente pertenecen a los sectores más carenciados y cuáles son los usos que estos hacen de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Además, averiguar si efectivamente los usuarios son motivados por parte de los funcionarios de los telecentros a hacer un uso con sentido de las mismas y, de existir motivación, indagar si se hace énfasis en estimular a quienes tienen un nivel educativo bajo.

Analizados los casos de BIBLIORED (red de telecentros que tuvo la IMM), de la “Red USI” (red de telecentros de ANTEL) y de las EIC (escuelas de informática y ciudadanía pertenecientes a la ONG “CDI”) se abordó la temática referente a si dichos telecentros efectivamente trabajan en pro de una “inclusión digital”, en el sentido amplio de la misma.

Se recuerda aquí que los telecentros modalidad BIBLIORED, telecentros pioneros en Montevideo, funcionaron entre los años 1998 y 2005 inclusive. Sus servicios fueron suspendidos por motivos que, pese al esfuerzo realizado, no se pudieron determinar a ciencia cierta dado que la mayoría de las autoridades del proyecto no concedieron entrevistas. Sería de mucha relevancia social, que se lleve a cabo la transformación de las bibliotecas públicas municipales en telecentros y que funcione con la metodología de trabajo señalada por la persona entrevistada en la IMM. También sería muy interesante como fenómeno de estudio para que contribuya al análisis de las posibles variantes de los telecentros.

En lo que se refiere a los telecentros pertenecientes a la Red USI y a CDI, se destaca que al tiempo que cesó el servicio de BIBLIORED existió un importante incremento en el número de los centros pertenecientes a Red USI en Montevideo, durante los últimos dieciocho meses. Esto fue de gran

importancia para contrarrestar la pérdida del servicio de que se brindaba en las bibliotecas públicas municipales que ofrecían acceso gratuito a Internet. Es interesante reflexionar acerca de cómo al mismo momento que se cierran ciertos telecentros, otros se abren. Esto indicaría, por un lado, que la necesidad de los mismos persiste más allá del aumento que hubo en la conexión a Internet durante los últimos años. Por otro lado, da cuenta de que existen varios elementos a la hora de asegurar la sustentabilidad de los telecentros, como se verá más adelante.

A su vez, es de relevancia social que en la actualidad, la mayor cantidad de telecentros se localizan en los barrios más vulnerables y que además son los que tienen las menores tasas de usuarios de Internet en Montevideo. Esta concentración brinda la posibilidad a los sectores de la población que allí viven, de no quedar excluidos de las potencialidades de las TICs, que tanta trascendencia le confieren autores como Castells (2001).

Es relevante a la hora de contrastar la hipótesis central de investigación expuesta más arriba, la cual hace mención a que los telecentros atienden a los sectores más vulnerables de la sociedad montevideana, que los telecentros BIBLIORED, no sólo no captaban muchos usuarios, sino que tampoco lograban atraer a los sectores más vulnerables. En el momento del trabajo de campo dichos habitantes asistían poco a las bibliotecas públicas y al servicio informático brindado. Esto se explica porque no conseguían superar las “brechas sociales pre existentes” al acceso a Internet. Entonces, hubiera sido muy importante para las poblaciones donde se localizan los telecentros, que se hubieran realizado tareas de promoción de acercamiento a los mismos, tal como lo hacía la biblioteca de Malvín Norte. De esta manera se hubiera logrado una mayor difusión de los servicios y asistencia a los centros, se hubiera posibilitado un mayor contacto con la población objetivo de cada biblioteca estudiada y se hubieran conocido por parte de la propia comunidad la demanda de otros servicios que los telecentros pudieran ofrecer. Esto hubiera significado probablemente, algunos cambios en el sistema de gestión de los telecentros, pero también una mayor apropiación por parte de los vecinos.

En este sentido, a diferencia de BIBLIORED, en la actualidad las redes USI y CDI entienden que para lograr atraer a las comunidades hacia los telecentros y para que estas puedan apropiarse de las TICs es necesario estar sumamente atentos a que dichos centros satisfagan las inquietudes que surjan de los propios usuarios. El hecho de que las comunidades logren apropiarse de dichas herramientas implica, según los entrevistados, un mayor grado de compromiso con el telecentro, lo que contribuye a la sustentabilidad del mismo. Esto coincide con las recomendaciones de Anta y Valenti (2004) acerca de diseñar modelos de telecentros que tengan en especial consideración las necesidades percibidas por la población objetivo. Una condición *sine qua non*: la participación de todos los sectores.

La investigación realizada permite concluir que tanto los telecentros BIBLIORED en el pasado, como los pertenecientes a las redes USI y CDI en el presente, contribuyen a reducir la “brecha digital”. Entendida en tanto fisura existente entre quienes hacen uso de las TICs y quienes no tienen acceso a las mismas o no saben manejarlas. Es decir, estos telecentros han ayudado a disminuir la primera dimensión de la noción de “brecha digital”, referida al acceso a la tecnología. También es de relevancia que dichos centros han colaborado a acortar la brecha generacional, dado que en el Uruguay, al igual que en los demás países de América Latina, la mayoría de los internautas son jóvenes.

Por otra parte, en la comparación realizada con el tipo de acceso vía mercado, como es el caso de los cyber café, se constata que las bibliotecas públicas donde se brindaba el servicio de “Internet gratis” eran evaluadas como un ambiente más en confianza, seguro y organizado que el de los primeros. De los testimonios de los usuarios surge una línea divisoria imaginaria entre los que asistían a los cyber cafés y a los telecentros estudiados: los letrados en el uso de las herramientas informáticas, asistían a los cyber cafés, mientras que quienes iban a los telecentros tenían a su disposición la ayuda de un tutor durante la hora de navegación. Dadas las características de los centros pertenecientes a las redes USI y CDI, se concluye que posiblemente también exista dicha línea divisoria entre las personas que concurren a los telecentros de dichas redes y las que van a los cyber cafés. De lo contrario, de no desempeñar estos centros un rol de apoyo en la navegación, quienes tendrían mayor capacidad de auto-aprendizaje en manejar las TICs, serían aquellas personas que por su acumulación de conocimientos estarían mejor preparadas para aprender el uso de una nueva herramienta. (Camacho, 2001)

Asimismo, este estudio se propuso analizar los usos que realizaban en Internet los usuarios de las bibliotecas públicas municipales que brindaban acceso a dicha herramienta, a los efectos de conocer si por un lado, llevaban a cabo las mismas actividades que los demás internautas uruguayos, y por otro, si los usos que realizaban denotaban un “uso con sentido” de Internet. Se constató que la actividad más mencionada fue la utilización de correos electrónicos, también indicada por la mayoría de los montevideanos y uruguayos según la encuesta realizada por RADAR en el mismo año. Además, se indica que la segunda actividad con mayores adeptos en BIBLIORED eran las búsquedas referidas al

material educativo, donde jugaba un importante papel a la hora de optar por la misma la condición de estudiante y/o el nivel académico del usuario.

Se destaca el hecho que los usuarios entrevistados realizaban los mismos usos tanto dentro de las bibliotecas seleccionadas como fuera de las estas. Entonces, los tutores permitían que los usuarios fueran “consumidores” de las TICs en los términos de Cancini, con la diferencia que prohibían los contenidos pornográficos y la mayoría de los tutores entrevistados no aceptaban los juegos violentos. Si bien en los centros USI y EIC no existen prohibiciones en cuanto al uso, salvo en lo concerniente en la pornografía, desde ANTEL y CDI se capacita para estimular a que los usuarios sean “consumidores activos” (Canclini, 2001: 2)

Por todo lo anterior, se desprende que los usuarios entrevistados eran “interactuantes” en el sentido de Jaramillo y Castellón, dado su nivel educativo o a su calidad de estudiantes. Al parecer, los mismos no lograban un verdadero “uso con sentido”, en tanto no tenían una “*estrategia de uso de Internet*”. Los telecentros no sólo no los estaban estimulando a que fueran “interactuantes” y tampoco los incentivaban a hacer un completo uso con sentido de las TICs. Es decir, muchos usuarios realizaban trabajos en base al material bajado dentro del mundo real y es posible que muchos de ellos llevaran a cabo un “*uso estratégico*”, pero carecían de una “*estrategia de uso de Internet*”. Por ende, no todos realizaban un “*uso con sentido*”, ni eran motivados para ello. Esto llevaba a que no se diera una “*apropiación*” de las TICs, lo cual se reflejaba en el alto número de usuarios que no percibían cambios en sus vidas desde que asistían al telecentro. En esta línea, es relevante señalar que en la presente tesis se llegó a una importante conclusión: *se puede ser interactuante dentro o fuera de Internet, sin que esto signifique tener las capacidades necesarias para hacer un “uso con sentido” de las TICs y por ende a realizar una apropiación de las mismas.*

Estas conclusiones permiten formular nuevas preguntas a desarrollar en futuras investigaciones. En este sentido, sería muy interesante y necesario indagar más al respecto y llevar a cabo una investigación que maneje variables correspondientes a las teorías del “capital humano” y del “capital cultural” que pudiesen explicar: *¿qué factores llevan a realizar un “uso con sentido” de las TICs?*

Se concluye que estos telecentros hacían énfasis en lo que Bonilla y Cliche (2001) señalan como “*aprendizaje teórico*”, desaprovechando la potencialidad de las TICs. Para estos autores, la enseñanza de dichas tecnologías debería hacerse sin perder de vista los cambios culturales, las relaciones de poder, los cambios en los sistemas simbólicos y de circulación del conocimiento. Por ende, se puede sostener que los telecentros de BIBLIORED eran una versión limitada de telecentros. Posibilitaban y fomentaban el acceso a las nuevas tecnologías, y a los servicios disponibles a través de la Red a sectores de escasos recursos. De lo cual, se desprende que trabajaban, en pro de la inclusión digital y la equidad social. Sin embargo, no estimulaban el “uso con sentido” de las TICs, lo cual hubiera sido de especial relevancia para quienes tenían un nivel educativo bajo.

¿Cómo los usuarios pueden ser libres en la amplia acepción de dicha palabra y realizar un “uso con sentido”? Esta fue una pregunta de gran importancia en el transcurso de la tesis. Si se observa la metodología de trabajo de BIBLIORED por una parte, y de las redes USI y CDI por otro, se pueden visualizar grandes diferencias en las respuestas a dicha pregunta. Las autoridades de BIBLIORED entendían que no se debían vedar los contenidos y; que el contacto con Internet viabilizaba información proveniente de otras fuentes que no fuese la televisión, lo cual brindaba la posibilidad para vislumbrar nuevos horizontes. Sin embargo, queda planteada la interrogante: *¿cómo lograr el “uso con sentido” si no se posee la educación necesaria para ello, o, de tener un nivel educativo alto, no se tienen las capacidades para hacer un “uso estratégico” de las TICs y tener una “estrategia de uso de Internet”?* Esta es una pregunta que exige un replanteamiento profundo de la función de los telecentros, pero esencial para contribuir a disminuir las desigualdades sociales en la sociedad montevideana.

ANTEL y CDI, al parecer se han formulado esta pregunta y han resuelto trabajar con una estrategia muy diferente. De las entrevistas, se desprende que sus autoridades entienden que para que los individuos se apropien de las tecnologías libremente, en muchos casos, es necesario un estímulo directo. Tanto el Ente como la ONG mencionados hacen especial hincapié en la capacitación de los encargados de los telecentros, al fomentar que los usuarios realicen un “uso con sentido” y que posean una “*estrategia de uso de Internet*”. (Camacho, 2001: 10) Se destaca, el caso del curso “Internet y la lectura” que brinda ANTEL, que estimula específicamente el uso crítico de la “red de redes” en tanto instrumento de información.

Pero además, la capacitación que brindan estas redes de telecentros a sus profesores y las propuestas de trabajo apuntan a estimular a que los usuarios sean “*interactuantes*”, tanto en el sentido de Castells (1997: 404-405), como en la aplicación de dicho concepto que hacen Jaramillo y Castellón (2002a). Fomentan el incentivo a los usuarios de dichos centros para que lleven a cabo un “*uso estratégico*”. Por el hecho de estimular a que los usuarios tengan una “*estrategia del uso de Internet*” y

que realicen un “uso estratégico”, promueven el “uso con sentido”, todo lo cual, de darse así, llevaría a una verdadera “apropiación” de las TICs.

Es importante también la tarea que desarrolla la reciente Red RUTELCO. Su objetivo no sólo es crear y apoyar telecentros, sino también asegurar la sustentabilidad de los mismos y que en ellos se realice un “uso con sentido”. Todo esto con la finalidad de lograr un verdadero empoderamiento de las TICs por parte de los sectores más carenciados.

Por último, en BIBLIORED, al comprobarse que en los casos estudiados no existía estímulo al “uso con sentido”, no se fomentaba a los usuarios de menor nivel educativo a realizar dicho uso, por lo que muchos de estos terminaban siendo consumidores “pasivos” de las nuevas tecnologías. En el caso de quienes eran “interactuantes” en el sentido de Jaramillo y Castellón, esto se debía básicamente a su condición de estudiante y, no tenían una “estrategia de uso de Internet”, por lo que no se realizaba un “uso con sentido de las TICs”. Es de esperar que los profesores en las redes USI y CDI al estar capacitados para estimular a realizar un uso con sentido de las nuevas tecnologías, logren que los usuarios, incluso los de menor nivel educativo, realicen un “uso efectivo” de las TICs y tengan una “estrategia de uso de Internet” a pesar de su nivel educativo bajo. En el caso de dicho estímulo, este contribuye a contrarrestar la falta de un mayor nivel educativo. Además, como ya se ha señalado, el nivel educativo alto está íntimamente asociado con un “uso efectivo”, pero no con una “estrategia de uso de Internet”. De esto se desprende que, de existir tal estímulo, sería sumamente productivo también para quienes tienen un nivel educativo alto.

En suma, se indica que los telecentros pertenecientes a las redes USI y CDI, contribuyen a disminuir el peso del desigual acceso a las tecnologías, en el sentido amplio de dicho concepto. Es decir, colaboran a reducir la desigual posibilidad de contacto con las herramientas informáticas y la desigual apropiación de dicho acceso. En esta línea, contribuyen a superar la “brecha digital” al brindar acceso a las TICs y capacitar en el dominio de las herramientas informáticas. De esta manera se logra vencer la brecha tecnológica y el analfabetismo tecnológico. Pero con esto no alcanza. A los profesores de los telecentros USI y CDI, a diferencia de los tutores de BIBLIORED, se les brindan las herramientas para que estimulen a la persona o comunidad a posicionarse frente a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, de tal forma que realice un uso crítico de las mismas para alcanzar sus propósitos. De lo contrario, de no realizar un “uso con sentido” de las nuevas tecnologías, seguirá sufriendo las consecuencias de la “brecha digital”.

6. RECOMENDACIONES PARA LAS POLÍTICAS

Cabe destacar que dentro de los múltiples posibles usos con sentido, es aconsejable incentivar el uso de Internet desde los telecentros para conectarse con las dependencias públicas. Se debe mencionar con referencia a la mejora del gobierno electrónico, el proyecto de expediente electrónico que presentó la Agencia para el fomento del Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información (AGESIC), cuya finalidad es lograr la unificación de las características de los expedientes estatales. Es importante el uso de e-government no sólo para agilizar trámites y evitar traslados innecesarios, sino también, para el mejor ejercicio de los derechos ciudadanos.

Otra posibilidad que brindan las TICs y que se debe fomentar desde el telecentro, es la búsqueda y cotejamiento de información relevante para la vida de las personas. Esta información se puede utilizar en diversos ámbitos, tales como el educativo y el económico, entre otros.

Del mismo modo, se debe estimular en dichos centros el uso de las nuevas tecnologías de la información para el desarrollo del comercio electrónico. Los telecentros podrían promover la creación de páginas webs de los emprendimientos comerciales barriales, la conexión vía e-mail con proveedores y el envío de catálogos. Asimismo, fomentar el contacto con organizaciones de comerciantes del mismo rubro y recibir información que permita capacitar y abrir horizontes.

Otra actividad a desarrollar en los telecentros es incentivar y educar en el teletrabajo para aquellos que no pueden acceder a este tipo de cursos mediante la oferta privada. Aunque, debe tenerse presente que si bien el teletrabajo es una fuente laboral, también puede traer inconvenientes³³. No obstante, dichos centros también pueden brindar otros cursos para trabajar con las TICs, los cuales llevarían a una salida laboral por la falta de gente formada en el trabajo con las nuevas tecnologías. Aquí, también deberían establecerse ciertos límites para evitar los riesgos del “*panóptico electrónico*”. (PNUD, 2006: 154)

Los telecentros también deben estimular la educación a distancia. En este sentido, es importante el esfuerzo que está haciendo la Red USI para que cada centro cree cursos con esa modalidad. Por otra

³³ Cfr. De la Cámara, 2000 y May, 2003.

parte, si bien es en Montevideo, donde se radica la mayor oferta educativa del país, quienes asisten a los telecentros tienen derecho a poder optar por la modalidad e-learning de cursos brindados desde el exterior, fundamentalmente aquellos cursos que no se brindan en el país. También sería muy productivo, que los telecentros fomentaran la utilización de las páginas de las bibliotecas, aunque en los portales uruguayos muchas veces no se accede a textos on line. Sin embargo, Internet posibilita el acceso a bibliotecas virtuales de todo el mundo.

Sería de gran utilidad que las salas de computación de los centros públicos de enseñanza, permanecieran abiertas fuera del horario de clases para el uso de las comunidades.

También es aconsejable que exista una estrecha vinculación entre los responsables de la implementación del Plan Ceibal, y de la red RUTELCO. El Plan Ceibal, comenzó en el presente año y culminará en el 2009. Tiene como propósito brindar a cada escolar y a cada docente que se educa y/o trabaja en una escuela pública una laptop con acceso a Internet, la cual puede llevar a su hogar una vez concluida la clase. Su finalidad es el acceso equitativo a las TICs. Una estrecha conexión permitiría aprovechar el aprendizaje de ambas experiencias, en especial en lo que respecta al "uso con sentido".

Más aún, resultaría una estrategia muy interesante y provechosa que los alumnos de las escuelas públicas fuera del horario de clase asistieran a los telecentros para tomar a otros cursos. También, sería muy fructífero, que las personas allegadas al niño, se formaran en los centros y practicara en la laptop del niño durante el tiempo que este no la estuviera utilizando. Lo mencionado implicaría una sinergia muy beneficiosa.

7.GLOSARIO (siglas/nombres/definiciones)

- ANTEL -Administración Nacional de Telecomunicaciones.
- ANTELDATA -Área de ANTEL dedicada a la conexión de Internet.
- BID -Banco Interamericano de Desarrollo.
- CASI -Centro de Acceso a la Sociedad de la Información (forma parte de la red USI)
- CDI -Comité para la Democratización de la Enseñanza (cede Uruguay)
- IDRC -Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (ídem CRDI).
- CEPAL -Comisión Económica para América Latina y el Caribe de la Organización de Naciones Unidas.
- CIS -Centro de Internet Social (pertenece a la red USI)
- EIC -Escuela de Ciudadanía e Informática (perteneciente a CDI)
- IDRC -International Development Research Center (Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo).
- IS -Internet Social (pertenece a la red USI)
- IMM -Intendencia Municipal de Montevideo (Uruguay)
- INE -Instituto Nacional de Estadísticas de Uruguay)
- PBI -Producto Bruto Interno.
- PNB -Producto Nacional Bruto (ídem PBI).
- PNUD -Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (sus siglas en inglés UNDP).
- RADAR -Grupo RADAR, investigación de mercado y opinión.
- RUTELCO -Red de Telecentros del Uruguay.
- UIT -Unión Internacional de Telecomunicaciones. (también conocida por sus siglas en inglés como ITU).
- URSEC -Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones del Uruguay.
- USI -Red de Telecentros perteneciente al Área de Relacionamento con la Comunidad de ANTEL.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTA, R. y VALENTI, P.** (2004) *“Metodología ACTTA: una herramienta para la creación de telecentros autosostenibles para el desarrollo comunitario”*, BID, Washington.
- BEITO, M.** (2006), *“En la actualidad hay muestras positivas o negativas en e-administración y e-servicios en los gobiernos municipales del Uruguay?”*, conferencia realizada en el *“Primer encuentro de Ciencias Políticas”*, organizado por el Instituto de Ciencias Políticas, Universidad de la República, Montevideo.
- BELTRÁN, M.; LORENTI, N. y PÉREZ ALDAYA, F.** (2001) *“Internet en Bibliotecas Públicas Municipales de Montevideo. Evaluación del impacto en la comunidad, en la biblioteca y en el bibliotecólogo”*, Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines, Universidad de la República, Montevideo.
- BERECOVICH, I. y GALLO, M.** (2004) *“Observatorio Montevideo de Inclusión Social. Resultados por barrio de los indicadores de inclusión y exclusión social”*, Intendencia Municipal de Montevideo.
- BIBLIORED**, (1999) *“BIBLIORED: un acceso democrático al conocimiento. Red de Bibliotecas Públicas de Montevideo”*, CIPFE, Montevideo.
- BONDER, G.** (2001) *“Las nuevas tecnologías de información y las mujeres: reflexiones necesarias”*, CEPAL, Chile, 2002, <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/6/10626/lcl1742e.pdf> [consulta 10/06/07]
- BONILLA M. y CLICHÉ G.** (2001) *“Impacto sociales de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en Latinoamérica y el Caribe”*, IDRC y FLACSO, Ecuador. http://www.idrc.ca/uploads/user-S/10850637821Libro_Internet_ii.pdf [consulta: 22/07/07]
- CAMACHO, K.** (2001) *“The Internet: A Tool for Social Change? Elements of a Necessary Discussion”*, Project Coordinator, “Evaluation of the Social Impact of the Internet in Central America: The Case of Civil Society Organizations”, Fundación Acceso, Costa Rica, http://www.acceso.or.cr/media_files/download/20010830InternetandSocialChange.doc, [consulta: 20/07/07]
- CAMPAL GARCÍA, F.** (2004) *“Los telecentros y las bibliotecas públicas: nuevas alianzas para la Sociedad de la Información”*, www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=127, [consulta: 4/06/07]
- CASTELLS, M.** (1997) *“La sociedad red”*, Alianza, Madrid.
- CASTELLS, M.** (1998) *“La era de la información”*, Volumen III *“Fin de milenio”*, Alianza, Madrid.
- CASTELLS, M.** (2001) *“La galaxia Internet, reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad”*, Areté, Madrid.
- CORNELLA, A.** (2000) *“Cómo sobrevivir a la infoxicación”*, <http://www.uoc.es/web/esp/articulos/cornella/acornella.htm> [consulta 21/04/2007]
- CEPAL**, (2003) *“Los caminos hacia la sociedad de la información en América Latina”*, <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/12899/lcg2195e2.pdf> [consulta: 20/04/2007]
- DE LA CÁMARA C.** (2000), *“El teletrabajo: un indicador de cambio en el mercado de trabajo”*, <http://www.ucm.es/info/ec/jec7/pdf/com2-3.pdf> [consulta: 20/04/2007]
- FINQUELIEVICH, S.** (2005a) *“Construyendo una Sociedad de la Información en el Sur. Los Gobiernos y la Sociedad Civil”*, Instituto del Tercer Mundo, http://wsispapers.choike.org/papers/esp/susana_rol_gobiernos_sc.pdf [consulta: 20/04/2007]
- FINQUELIEVICH, S.** (2005b) *“Los cybercafés en Argentina: su rol social en la facilitación del acceso a la sociedad de la información”*. *Anuario Ininco*. [online]. jul. 2005b, vol.17, no.2, p.285-322. http://www2.bvs.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-29922005000200013&lng=es&nrm=iso. ISSN 0798-2992 [consulta 21/04/07]
- FINQUELIEVICH, S.** (2004) *“Mercosur.gov: E-Gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil”* en Araya R. y Porrúa M, *“América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico”*, AICD-OEA, FLACSO, Chile, <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Am%20Latina%20Puntogob%20final.pdf> [consulta: 21/07/07]
- FRICK, M.** (2006) *“Estados traslúcidos: la mediación política de la transparencia en línea”*, conferencia realizada en el *“Primer encuentro de Ciencias Políticas”*, organizado por el Instituto de Ciencias Políticas, Universidad de la República, Montevideo.
- FUENTES, M.** (2001) *“Naufragar en Internet. Estrategias de búsqueda de información en redes telemáticas”*, <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109037/fuentes.html> [consulta: 21/04/2007]
- GARCÍA CANCLINI, N.** (2001) *“Entrevista a Néstor García Canclini: “Hay que reconocer la diferencia y ver qué se puede hacer con ella”*, realizada por Catalina Gaya y Marta Rizo, http://www.portalcomunicacion.com/esp/pdf/aab_ent/canclini.pdf [consulta: 20/04/2007]
- GÓMEZ, R; HUNT, P y LAMOUREUX, E** (1999) *“Telecentros en la mira: ¿cómo pueden contribuir al desarrollo social?”*; IDRC, http://www.idrc.ca/es/ev-4343-201-1-DO_TOPIC.html [consulta: 17/08/07]

- HERNÁNDEZ, M. y FUENTES, M.** (2006) "Los problemas socioeducativos del uso cotidiano de Internet como principal fuente informativa", <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=955&llengua=es> [consulta: 21/04/2007]
- HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA P.** (2000), "Metodología de la Investigación", Mc Graw-Hill Interamericana, México.
- IANNI, O.** (1997), "Teorías da globalizacáo", Ed. Civilizacáo Brasileira, Río de Janeiro.
- INE,** (2006a) "Encuesta Nacional de Hogares Ampliada 2006 –Flash Temático Nº 2: 'Acceso de los hogares a las tecnologías'", Montevideo, <http://www.ine.gub.uy/enha2006/flash/Flash%20Acceso%20de%20los%20hogares%20a%20la%20tecnologia.pdf> [consulta: 26/04/2007]
- INE,** (2006b) "Encuesta Nacional de Hogares Ampliada 2006 –Flash Temático Nº 11: Tecnología", Montevideo, http://www.ine.gub.uy/enha2006/flash/Flash%2011_Tecnolog%EDa%20de%20Informaci%F3n%20y%20Comunicaci%F3n.pdf [consulta: 26/04/2007]
- JARAMILLO, O. y CASTELLÓN, L.** (2002a) "Telecentros, usuarios y apropiación de las TIC's", Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales, Santiago de Chile.
- JARAMILLO, O. y CASTELLÓN, L.** (2002b), "Las múltiples dimensiones de la brecha digital", Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales, Santiago de Chile.
- LAMONT, M. y LAREAU, A.** (1998) "Cultural Capital: Allusions, Gaps and Glissandos in Recent Theoretical Developments", <http://www.wjh.harvard.edu/~mlamont/papers/CulturalCapital.pdf> [consulta: 22/04/2007]
- LASH, S.** (2005) "Crítica de la información", Amorrortu editores, Buenos Aires-Madrid.
- LÓPEZ, M.** (2002) "Telecentros comunitarios. Análisis de experiencias en países en desarrollo", proyecto fin de carrera de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación, Departamento de Ingeniería de Sistemas Telemáticos, Universidad Politécnica de Madrid, <http://uib.colnodo.apc.org/documentos/telecentros-upm2.pdf> [consulta: 21/04/2007]
- LUCAS MARÍN, A.** (2000), "La nueva sociedad de la información: UNA PERSPECTIVA DESDE SILICON VALLEY", Editorial Trotta, Madrid.
- MARTÍNEZ, J.** (2001) "Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Por qué, cómo y en qué incidir?" en Bonilla Marcelo y Cliché Gilles, "Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo", IDRC y FLACSO, Ecuador. <http://www.idrc.ca/uploads/user-S/10850637821Libro Internet ii.pdf> [consulta: 22/07/07]
- MAY, C.** (2003) "The Information Society: a sceptical view", Polity Press, Cambridge.
- MÍSTICA,** (2002) "Trabajando la Internet con una visión social". <http://www.itu.int/wsis/docs/pc2/misc/mistica-es.doc> [consulta: 20/04/2007]
- NELSON, R. y PHELPS, E.** (1966) "Investment in humans, technological diffusion, and economic growth", <http://cowles.econ.yale.edu/P/cp/p02a/p0236.pdf> [consulta: 29/05/07]
- PITTALUGA, L. y SIERNA, M.** (2007) "Utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Uruguay", INE, PNUD, Montevideo; <http://www.ine.gub.uy/enha2006/Doc.%20final%20TIC-25%20mayo2.pdf> [consulta: 20/07/07]
- PROENZA, F.; BASTIDAS-BUCH, R. y MONTERO, G.** (2001) "Telecenters for Socioeconomic and Rural Development in Latin America and the Caribbean", BID, Washington, D.C.
- PNUD,** (2006) "DESARROLLO HUMANO EN CHILE. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?", PNUD, Santiago de Chile.
- RADAR,** (2005) "El perfil del internauta uruguayo, tercera edición, agosto de 2005", Montevideo, http://www.gruporadar.com.uy/info/Informe_Internet.pdf [consulta: 26/04/2007]
- RAJCHNUDEL, P.** (2003) "Implementación de la experiencia de las aulas de informática en la enseñanza media", tesis de grado, FCS, Dpto. de Sociología, Montevideo..
- RIVOIR, A.** (2005) "Las perspectivas latinoamericanas en la Sociedad de la información y el conocimiento: Diferentes enfoques y sus implicancias para las políticas", Instituto del Tercer Mundo, Montevideo.
- RIVOIR, A.** (2004) "La Sociedad del Conocimiento y el Desarrollo Humano en Uruguay: La visión de los actores sociales", Informe de Desarrollo Humano Uruguay, PNUD, Montevideo.
- ROBINSON, S.** (2001) Conferencia: "El jardín de los senderos: caminos que se bifurcan", <http://www.eslared.org.ve/articulos/scott/scottconferencia.pdf> [consulta: 20/04/2007]
- ROGGEIRO, R.** (2001), "Notas introductorias para el análisis de las políticas de Internet en América Latina y el Caribe", en Bonilla Marcelo y Cliché Gilles, "Impacto sociales de las Tecnologías de la

Información y Comunicación (TIC) en Latinoamérica y el Caribe, IDRC y FLACSO, Ecuador.
http://www.idrc.ca/uploads/user-S/10850637821Libro_Internet_ii.pdf [consulta: 22/07/07]

SABATINI, F. (1993) "¿Qué es un proyecto de investigación? Orientaciones para preparar proyectos en los temas del desarrollo y la planificación territorial", Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.

TORRES HERNÁNDEZ, I. (2007) "*Competencias de la alfabetización informacional. Procesos de enseñanza-aprendizaje bajo una perspectiva holística en las sociedades de la información*", en "*Entre el sueño y la realidad: nuestra América Latina alfabetizada*", edición de la Sociedad de Dislexia del Uruguay, Montevideo.

UNIDAD DE ESTADÍSTICA DE MONTEVIDEO, (2003) "*La pobreza medida por el Índice de Carencias Críticas y por los Ingresos*", IMM, Montevideo.

UNIDAD DE ESTADÍSTICA DE MONTEVIDEO, (2005) "*Evolución de la pobreza en Montevideo*", IMM, Montevideo.

URSEC, (2007) "*Evolución del sector telecomunicaciones en Uruguay-Datos estadísticos*", Montevideo, www.ursec.gub.uy/S_telecom/s_telecom.htm. [consulta: 27/05/07]

URSEC, (2006) "*Evolución de los mercados en las comunicaciones en Uruguay*", Montevideo, www.ursec.gub.uy/S_telecom/s_telecom.htm. [consulta: 27/05/07]

VALLES, M. (1997) "*Técnicas cualitativas de investigación social*", Síntesis, Madrid.

VEIGA, D. (2000), "*Hacia una agenda de investigación sobre procesos emergentes en la sociedad urbana*", presentado al GT Desarrollo Urbano, CLACSO, Río de Janeiro.

VEIGA D. y RIVOIR A. (2001), "*Desigualdades sociales y segregación en Montevideo*", Ed. Facultad de Ciencias Sociales, Dpto de Sociología, Montevideo.

VEIGA D. y RIVOIR A. (2004), "*Desigualdades sociales en Uruguay*", Ed. Facultad de Ciencias Sociales, Dpto de Sociología, Montevideo.

VIOLA, R. (2004), "*Análisis sociológico del Comité para la Democratización de la Informática en Montevideo*", ANTEL, Montevideo.

ZAMALVIDE, M. (2002) "*El proceso de difusión de la informática en Uruguay: un análisis de los actores involucrados*", tesis de maestría, Facultad de Ciencias Sociales, Dpto. de Sociología, Montevideo.

Fuentes electrónicas

<http://www.agesic.gub.uy>

<http://www.antel.com.uy>

<http://www.bibliored.edu.uy>

<http://www.cifra.com.uy>

<http://www.eumed.net>

<http://www.gruporadar.com.uy>

<http://www.ine.gub.uy>

<http://www.imm.gub.uy>

<http://www.larepublica.com.uy>

<http://www.presidencia.gub.uy>

<http://tic.item.org.uy>

<http://www.usi.org.uy>