

Martha Sabelli
Verónica Rodríguez Lopater
compiladoras

La información y las jóvenes en contextos desfavorables

Construyendo puentes
para la inclusión social
desde la investigación



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



CSIC

bibliotecaplural

Martha Sabelli • Verónica Rodríguez Lopater
(compiladoras)

La información y las jóvenes en contextos desfavorables

*Construyendo puentes para la inclusión social
desde la investigación*



UNIVERSIDAD
DE LA REPÚBLICA
URUGUAY



CSIC

bibliotecaplural

La publicación de este libro fue realizada con el apoyo
de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) de la Universidad de la República.

El trabajo que se presenta fue seleccionado por el Comité de Referato
de la Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines,
integrado por Óscar Buschiazzo, Liliana Gargiulo y María Cristina Pérez.

Proyecto de Investigación Orientado a la Inclusión Social (área PIM), CSIC 2008:
Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso
de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo), 2008-2010

© Los autores, 2012

© Universidad de la República, 2012

Departamento de Publicaciones,
Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR)

18 de Julio 1824 (Facultad de Derecho, subsuelo Eduardo Acevedo)

Montevideo, CP 11200, Uruguay

Tels: (+598) 2408 5714 - (+598) 2408 2906

Telefax: (+598) 2409 7720

Correo electrónico: <infoed@edic.edu.uy>

<www.universidadur.edu.uy/bibliotecas/dpto_publicaciones.htm>

ISBN: 978-9974-0-0898-4

A todas aquellas personas que colaboraron en las distintas etapas del proyecto, principalmente a la Red Camino Nordeste de la Zona 9 de Montevideo por su apoyo constante, especialmente a sus fundadoras, por su ejemplo de unión y trabajo entusiasta en pos de concretar acciones con la comunidad; y a todas las jóvenes y adolescentes que compartieron sus diversas experiencias en el uso y acceso a la información, a todas las cotidianas buscadoras de caminos y recursos para alcanzar mejores oportunidades en la compleja realidad de ser mujeres.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN, MARCO REFERENCIAL TEÓRICO Y ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN,

<i>Martha Sabelli y Verónica Rodríguez Lopater</i>	11
Introducción.....	11
Problemas y preguntas de la investigación.....	14
Antecedentes de investigación.....	16
Los referentes teóricos desde una perspectiva de género.....	17
Los referentes teóricos y metodológicos desde la Ciencia de la Información.....	20

CAPÍTULO 2. MÉTODOS, TERRITORIO Y POBLACIÓN, *Ingrid Bercovich*.....

Introducción.....	31
Estrategia de investigación.....	32
Población y territorio objetos de estudio.....	33
Métodos de investigación.....	37

CAPÍTULO 3. MUJERES E INFORMACIÓN

ACCESO Y USO EN CONTEXTOS DESFAVORABLES:

JÓVENES Y ADOLESCENTES EN LA ZONA 9 DE MONTEVIDEO,

VERÓNICA RODRÍGUEZ LOPATER.....	45
Introducción.....	45
Información y vida cotidiana.....	46
Anexo: Pauta de entrevista.....	82
Necesidades de información: las voces de las madres.....	87
Necesidades de información: las voces de las adolescentes.....	100

CAPÍTULO 4. LOS MEDIADORES EN LOS SERVICIOS DE LA ZONA 9:

SUS PERCEPCIONES Y PROPUESTAS SOBRE LAS BRECHAS INFORMATIVAS

DE LAS ADOLESCENTES Y JÓVENES, *Martha Sabelli*.....

Introducción.....	107
Los mediadores institucionales: un abordaje como informantes calificados al inicio de la investigación.....	108
Anexo: Pauta de entrevista.....	127
Los «mediadores» de los servicios sociales y las adolescentes y jóvenes como usuarias de información: relación con las fuentes y la transferencia de información en el contexto laboral y profesional.....	129
Anexo: pauta de entrevista.....	144
Los «mediadores» intercambiando opiniones en un grupo de discusión en la última etapa de la investigación.....	147

CAPÍTULO 5. RECURSOS DE INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA: DOCUMENTOS, SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, <i>Paulina Szafran Maiche</i>	161
Los recursos documentales para las mujeres: recopilación y análisis	161
Los servicios de información y comunicación de la Zona 9: bibliotecas, cibercafés y telecentros gratuitos	166
Conclusiones	176
Anexo: pauta de entrevista en las bibliotecas. Pauta de entrevista en los cibercafés y telecentros.....	178
 CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.....	183
Conclusiones	183
Consideraciones finales: hacia la construcción de propuestas.....	189
Bibliografía.....	195
Lista de siglas y abreviaturas	200

Presentación de la Colección Biblioteca Plural

La universidad promueve la investigación en todas las áreas del conocimiento. Esa investigación constituye una dimensión relevante de la creación cultural, un componente insoslayable de la enseñanza superior, un aporte potencialmente fundamental para la mejora de la calidad de vida individual y colectiva.

La enseñanza universitaria se define como educación en un ambiente de creación. Estudien con espíritu de investigación: ese es uno de los mejores consejos que los profesores podemos darles a los estudiantes, sobre todo si se refleja en nuestra labor docente cotidiana. Aprender es ante todo desarrollar las capacidades para resolver problemas, usando el conocimiento existente, adaptándolo y aun transformándolo. Para eso hay que estudiar en profundidad, cuestionando sin temor pero con rigor, sin olvidar que la transformación del saber solo tiene lugar cuando la crítica va acompañada de nuevas propuestas. Eso es lo propio de la investigación. Por eso la mayor revolución en la larga historia de la universidad fue la que se definió por el propósito de vincular enseñanza e investigación.

Dicha revolución no solo abrió caminos nuevos para la enseñanza activa sino que convirtió a las universidades en sedes mayores de la investigación, pues en ellas se multiplican los encuentros de investigadores eruditos y fogueados con jóvenes estudiosos e iconoclastas. Esa conjunción, tan conflictiva como creativa, signa la expansión de todas las áreas del conocimiento. Las capacidades para comprender y transformar el mundo suelen conocer avances mayores en los terrenos de encuentro entre disciplinas diferentes. Ello realza el papel en la investigación de la universidad, cuando es capaz de promover tanto la generación de conocimientos en todas las áreas como la colaboración creativa por encima de fronteras disciplinarias.

Así entendida, la investigación universitaria puede colaborar grandemente a otra revolución, por la que mucho se ha hecho pero que aún está lejos de triunfar: la que vincule estrechamente enseñanza, investigación y uso socialmente valioso del conocimiento, con atención prioritaria a los problemas de los sectores más postergados.

La Universidad de la República promueve la investigación en el conjunto de las tecnologías, las ciencias, las humanidades y las artes. Contribuye así a la creación de cultura; esta se manifiesta en la vocación por conocer, hacer y expresarse de maneras nuevas y variadas, cultivando a la vez la originalidad, la tenacidad y el respeto a la diversidad; ello caracteriza a la investigación —a la mejor investigación— que es pues una de las grandes manifestaciones de la creatividad humana.

Investigación de creciente calidad en todos los campos, ligada a la expansión de la cultura, la mejora de la enseñanza y el uso socialmente útil del conocimiento: todo ello exige pluralismo. Bien escogido está el título de la colección a la que este libro hace su aporte.

La universidad pública debe practicar una sistemática Rendición Social de Cuentas acerca de cómo usa sus recursos, para qué y con cuáles resultados. ¿Qué investiga y qué publica la Universidad de la República? Una de las varias respuestas la constituye la Colección Biblioteca Plural de la CSIC.

Rodrigo Arocena

Presentación, marco referencial teórico y antecedentes de la investigación

MARTHA SABELLI Y VERÓNICA RODRÍGUEZ LOPATER

Introducción

La investigación científica y el desarrollo teórico de una disciplina no es algo siempre sistematizado y coherente, los inicios del siglo XXI nos presenta a la Ciencia de la Información intentando engarzar los conocimientos emergentes y el cúmulo de aportaciones desde distintas áreas, en una visión de conjunto de las disciplinas de la información y de las conexiones internas que se establecen entre ellas.

La investigación aquí presentada forma parte de este desafío; la aproximación al objeto de estudio supone e implica una forma de entender la realidad o intentar transformarla, o al menos, buscar explicarla en forma consistente. Pero esta dimensión explicativa no solamente está guiada por marcos referenciales teórico-metodológicos, sino también por los compromisos con la construcción de políticas de información hacia las comunidades más desfavorecidas.

La accesibilidad, el flujo y el uso de los recursos de información documental constituyen fenómenos complejos de analizar e interpretar a la luz de la inclusión social de los sectores vulnerables. La información comunitaria, la más necesaria para su desarrollo personal y colectivo, comparte al igual que la información especializada la diferenciación entre información pobre e información rica. Si partimos de la convicción sobre la existencia de diversos niveles de contenidos informativos, de la desigualdad en los accesos y usos de la información pública y privada y que ello reproduce relaciones subalternas en las personas marginadas al recibir información desactualizada o carente de pertinencia, que no los empodera o potencia como seres individuales y colectivos, somos conscientes del compromiso disciplinar y universitario en la reflexión, el intercambio de saberes y la construcción de propuestas con los actores involucrados y la comunidad.

Hablamos, en definitiva, de promover el derecho por parte del ciudadano a apropiarse del conocimiento contenido en los recursos de información, siendo su acceso, uso y apropiación uno de los pilares básicos de la construcción de un/a ciudadano/a que posea y ejerza sus derechos a una vida digna.

El Departamento de Información y Sociedad de la Escuela Universitaria de Bibliotecología (EUBCA) de la Universidad de la República (Udelar) aspira

a contribuir junto a las destinatarias y los actores sociales de la comunidad, con una investigación centrada en la interrelación de las categorías género y pobreza, en el contexto del acceso y uso de recursos de información ofrecidos desde servicios y programas, públicos o privados, dirigidos o localizados en zonas desfavorecidas.

La «brecha informativa», «brecha digital» y los sectores desfavorecidos: hacia la construcción de una política y acciones de inclusión social

Los servicios de información a la comunidad de fácil acceso y adecuados a las necesidades de las y los jóvenes y adolescentes de contextos desfavorables es una deuda histórica y actual de las políticas públicas de información en el país. La información es un componente esencial para efectivizar los derechos sociales en las más diversas manifestaciones en el mundo laboral, comunitario, familiar e individual. La inclusión social para lograrse debe superar la brecha informativa y digital, aumentada con el advenimiento de la Sociedad de la Información (SI). Estas brechas son significativamente diferentes, como es la SI, a lo largo y ancho del mundo, de las regiones, de los países y aun dentro de una misma ciudad.

La desinformación de las adolescentes y jóvenes pobres aparece como una barrera para su desarrollo e integración social. Pero la cuestión no es solamente el acceso, sino el uso «con sentido», la internalización de un conocimiento explícito que se incorpore al conocimiento vivencial e implícito que poseen. Para ello resulta fundamental conocerlas, compartir sus inquietudes, expectativas, problemas, y comportamientos informativos, desde una visión participativa y «horizontal» que valore el conocimiento local y facilite la incorporación de información de calidad. En este sentido los especialistas de género en Uruguay afirman: «la calidad de la información se mide hoy por la capacidad de hacer comprensible el contexto actual del mundo y sus desafíos» (Celiberti y Mesa, 2009: 9).

Las políticas de información actuales —claramente visibles a través de la Agesic, el Plan Ceibal, las leyes sobre la información pública, bibliotecas públicas, archivos— permiten ser optimistas frente a la situación planteada. Sin embargo, es prioritario preparar contenidos informativos adecuados, arbitrados, amigables, atractivos y de calidad para los sectores más vulnerables, especialmente dirigidos a las mujeres adolescentes y jóvenes, por estar doblemente perjudicadas y desempeñar un rol multiplicador en los hogares. La creación y desarrollo de servicios de información «cara a cara» y virtuales deben apuntar a este fin.

A nivel universitario es «imprescindible crear una masa crítica sobre el tema que permita acumular conocimiento, generar ideas y posibles modelos de bibliotecas públicas y SIC, todo ello forma parte de una ‘ética de la urgencia’, insoslayable tanto en la teoría como en la praxis» (Sabelli, 2008: 214).

Desde la Bibliotecología y Ciencia de la Información en el Departamento de Información y Sociedad de la EUBCA desarrollamos una línea de investigación

enmarcada en una visión integradora con la enseñanza y la extensión universitaria, centrada en el rol de la información en cuanto fenómeno modificador y generador de conocimiento, pero teniendo presente que producir información no significa necesariamente producir conocimiento, aunque es a partir de la información que el conocimiento puede ser generado.

El concepto, la transferencia, uso y asimilación de la información tienen características diversas para las comunidades urbanas, pues el tejido urbano es multifacético, conformado por micromundos, diferentes «lugares» donde las comunidades «con» *viven* en contextos sociales, económicos, culturales que hacen al cotidiano urbano y la forma de habitar el territorio. Los sectores más vulnerables (vulnerabilidad asociada a la pobreza y carencia de capacidades y habilidades que facilitan el desarrollo del capital humano y social), no perciben fácilmente el valor de la información más allá de los problemas más urgentes de su vida cotidiana, y lo que es más preocupante, muchas veces no están en condiciones de apropiarse de los contenidos.

Los escenarios actuales en que viven estos micromundos desfavorables son paradójicos, es más fácil encontrar información sobre un país lejano que información del entorno más inmediato, de la propia ciudad, del barrio. Así como de las temáticas más acuciantes: información para la supervivencia, información para la integración social, información local. Las condiciones de desinformación de ese sector social y la aculturación de la información básica que circula y recibe de los medios de comunicación social dificultan el proceso de empoderamiento. Por tanto, el disponer de información verídica, precisa, oportuna y suficiente constituye un bien cultural fundamental para la realización personal, el desarrollo de la identidad, la convivencia pacífica y la calidad de vida ciudadana.

El adquirir conocimiento es uno de los pasaportes a la inclusión y superar las brechas entre la información rica y la información pobre es el principal desafío para las políticas públicas de información. Estas deben incorporarse a las agendas de las políticas sociales. La investigación buscó colaborar desde la academia y la comunidad en el conocimiento, análisis e interpretación de los comportamientos informativos de un sector de la ciudadanía que preocupa y ocupa a la sociedad en su conjunto.

Esta publicación recoge los resultados del proyecto de investigación titulado *Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad: estudio del acceso y uso de información por las mujeres de contextos desfavorables (Zona 9 de Montevideo)* propuesto desde la perspectiva de la Bibliotecología/Ciencia de la Información, en forma interdisciplinaria con otras disciplinas de las Ciencias Sociales, y seleccionado en la convocatoria de CSIC a *Proyectos de Investigación Orientados a la Inclusión Social* del año 2008, en la temática Programa Integral Metropolitano (PIM). Se desarrolló en la EUBCA, con la responsabilidad de la profesora agregada doctora Martha Sabelli, un equipo integrado por las investigadoras asociadas la magíster Verónica Rodríguez Lopater, especialista en

Género y la Socióloga Ingrid Bercovich. Participó como investigadora la docente asistente magíster Paulina Szafrán, y como becarios del proyecto, las estudiantes de la Licenciatura de Bibliotecología: bachiller Liliana Chávez, maestra Graciela Mallet, profesora Jimena Núñez, educadora social Lucía Valeta, También integró el equipo el estudiante de la Liccom el bachiller Diego Aguirre.

El proyecto se desarrolló entre octubre de 2008 y junio de 2010, pero desde su formulación en los meses de junio y julio del 2008, Sabelli y Szafran trabajaron «codo a codo» con la Red Camino Nordeste, sus miembros —trabajadoras sociales, médicas, profesoras, educadores sociales— construyeron la fundamentación de la investigación, en reuniones y talleres. Son ilustrativas las palabras de una de las pioneras y fundadoras de la Red, la Asistente Social del Centro de Salud Jardines del Hipódromo Rosa González en el Taller reunido en el marco de las *Primeras Jornadas de Inclusión Social*:

El tema por ejemplo de si necesitan o no información, de repente están saturados de información, pero no saben cómo optimizarla efectivamente, o no llega de una forma adecuada o el canal por el que se le transmite no es el adecuado, entonces ahí cae todo.

Sin categorizarlo como un proyecto de investigación-acción, podemos considerar que ha aspirado a serlo a través de una espiral autorreflexiva y participativa sobre la realidad abordada, los resultados y su interpretación. Asimismo, se adhirió a una visión que identifica y describe tres dimensiones que hacen posible el diseño de una investigación «integradora» (Sabelli, 2006-2008: 51-57).

Problemas y preguntas de la investigación

El proyecto planteó como problemáticas esenciales para la inclusión de las ciudadanas como usuarias y no usuarias de información, la información y la alfabetización informacional. En este sentido se apuntó a conocer y comprender sus necesidades y comportamientos en el acceso, búsqueda y uso de información, en primera instancia en las temáticas consideradas básicas: salud, embarazo adolescente, capacitación e inserción laboral, identidad local, construcción de la ciudadanía e intereses de la joven y adolescente.

La investigación está centrada en los obstáculos y barreras en el acceso, uso y apropiación de la información por parte de las ciudadanas en condiciones de pobreza e indigencia. En especial, en los problemas existentes en el flujo y acceso a las fuentes más pertinentes de información registrada relacionada con temáticas expresadas como relevantes por la sociedad civil y los integrantes del equipo del PIM de la Zona 9 del departamento de Montevideo.

Se parte de una pregunta global: *¿existen políticas y estrategias nacionales, departamentales y zonales de información dirigidas hacia sectores desfavorecidos, y específicamente a mujeres?*

Para responder a esta pregunta se indagan tres aspectos esenciales relacionados a la unidad de análisis mujeres jóvenes y adolescentes en situación desfavorable como usuarias /no usuarias de información que orientan el conjunto de preguntas:

- a. Las políticas públicas de información dirigidas a la inclusión social en las siguientes dimensiones:
 - ¿existen políticas públicas de información hacia las ciudadanas en contextos desfavorables?,
 - ¿existen servicios que desarrollan políticas, estrategias y acciones dirigidas hacia este tipo de usuario real y potencial?
- b. El sujeto-mujer como usuaria /no usuaria de información en las siguientes dimensiones:
 - ¿las mujeres en contextos desfavorables necesitan información?, ¿son conscientes de esta necesidad y la formulan en demandas?, ¿cuáles son los tipos de información necesitadas y/o deseadas, y/o demandadas?, ¿hacia donde dirigen sus demandas?, ¿son satisfechas en sus necesidades y demandas?;
 - ¿cuál es la situación con respecto al uso de las TIC, en especial Internet?, ¿hay hábitos?, ¿cuál es la actitud y aptitud hacia las TIC? ¿cuáles son los obstáculos, barreras y «puentes» en el proceso de crear hábitos en el acceso, uso y apropiación de información tradicional y electrónica?
- c. El sujeto-mediador en las siguientes dimensiones:
 - ¿cómo percibe el mediador institucional (organizaciones públicas y ONG de ayuda a la mujer?, ¿es una problemática? Si lo es, ¿cómo la aborda en políticas, estrategias y acciones?, ¿cómo evalúa sus resultados e impactos?;
 - ¿cómo percibe el mediador de la información en servicios bibliotecarios (bibliotecólogos, voluntarios de bibliotecas populares) esta problemática?, ¿es una problemática? Si lo es, ¿cómo la aborda en políticas, estrategias y acciones?

La población a estudiar estuvo constituida por las mujeres en situación de pobreza de la Zona 9, en especial focalizando el análisis en las jóvenes y adolescentes en diversas situaciones (que no estudian ni trabajan, madres, jefas de hogar, embarazadas, estudiantes en la educación formal e informal, trabajadoras, desempleadas).

En suma se pretendió:

- a. identificar políticas y acciones de programas y servicios públicos y privados dirigidos a promover y facilitar el acceso, uso y apropiación de la información por la ciudadana de contextos desfavorables, indagar sus objetivos, la existencia de áreas neurálgicas de acción y las estrategias de comunicación y difusión con los usuarios reales y potenciales;
- b. analizar los obstáculos y barreras por un lado, y los facilitadores por otro, de la inclusión de las mujeres en el flujo de información y proceso

- de alfabetización informacional, y estudiar sus necesidades y comportamientos en la búsqueda, acceso y uso de los productos de información registrada en diversos soportes documentales y canales;
- c. conocer e interpretar la percepción de las destinatarias (mujeres en situación de pobreza) y mediadores de los servicios (bibliotecólogos, voluntarios de bibliotecas populares, funcionarios de servicios estatales y privados de atención al público en áreas de salud, empleo, educación, vivienda, alimentación, seguridad ciudadana y seguridad social) de las zona seleccionada (Zona 9);
 - d. proponer políticas, estrategias y acciones para la construcción de un sistema y servicios de información a nivel local, junto con las distintas organizaciones y actores de la sociedad civil, y el PIM, a implementar y desarrollar a corto y mediano plazo, como aporte al diseño y coordinación de políticas públicas de información.

Antecedentes de investigación

El problema central de la investigación, las brechas informativas y digitales del ciudadano en contextos desfavorables, no ha sido investigado en Uruguay hasta los últimos años. En este sentido, el proyecto contribuye al desarrollo de una línea de investigación específica desde la perspectiva de la Bibliotecología y Ciencia de la Información en forma interdisciplinaria con la Sociología, y específicamente con los estudios de género.

Esta propuesta tiene como antecedente la tesis doctoral de la responsable, (Sabelli, 2008), denominada: «La información y el ciudadano en un pequeño país periférico en el entorno mundial de la Sociedad de la Información: Percepción de los actores políticos y sociales». La tesis aborda la problemática de las políticas de información en Uruguay (período 2002-2003) a través de la percepción que tienen sobre ella los actores políticos y sociales más involucrados en las decisiones, diseño y ejecución de acciones que pueden conducir a sus posibles soluciones. La situación actual ofrece nuevas perspectivas, dada las condiciones de una coordinación posible de políticas a nivel nacional y departamental, articulando políticas y estrategias.

Como antecedentes de investigación en el área de *Estudios de Usuarios* participamos con la profesora agregada María Cristina Pérez del inicio y desarrollo de esta línea de investigación y docencia desde 1992. Los seis proyectos desarrollados a lo largo de casi dos décadas, estudiaron a usuarios académicos a nivel nacional e internacional, trabajadores metalúrgicos sindicalizados, productores lecheros familiares, decisores en Ciencia y Tecnología, usuarios de sistemas de información a nivel de escuelas. Están presentados y discutidos en una publicación reciente (Pérez Giffoni y Sabelli, 2010).

Asimismo, es de gran interés como antecedente de estudio de usuario con relación al género, el proyecto final de carrera de un grupo de estudiantes de la EUBCA sobre las reclusas en la Cárcel de Mujeres (Flora *et al.*, 1996).

Por último, cabe mencionar el proyecto de extensión «Promoción del acceso y uso de información por el ciudadano: Rivera. Actividades de extensión de la carrera de Bibliotecología en la comunidad», presentado desde la EUBCA a la convocatoria de Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio (CSEAM) en el año 2001, y desarrollado en el lapso 2001-2004 en la ciudad de Rivera. Estuvo centrado en una comunidad de sectores desfavorecidos en una amplia zona al este de la ciudad, donde se implementó un Servicio de Información a la Comunidad (SIC) y Biblioteca Cuñapirú, en una cooperativa de vivienda. A estos servicios se le agregó por convenio con la Intendencia de Rivera, un Centro de Acceso a la Sociedad de la Información (CASI), lo que permitió unir la superación de la brecha informativa y la brecha digital de la comunidad por medio de la alfabetización informacional.

Los referentes teóricos desde una perspectiva de género

El proyecto se centra en la interrelación de las categorías género y pobreza en el contexto de acceso y uso de recursos de información ofrecidos desde servicios y programas, públicos o privados, dirigidos o localizados en zonas desfavorecidas, particularmente en la Zona 9.

Se comprende la pobreza como un proceso multidimensional (Kabeer, 1998), abarcativo tanto de la falta de ingresos como de aspectos de carácter más simbólico y cultural relacionados a la posibilidad de alcanzar lo mínimamente valorado por las personas en sus vidas reales.

No sufrir desnutrición, no sufrir enfermedades evitables, reproducirse, son oportunidades elementales, que conviven junto a otras más complejas dependientes de las características personales de las personas para convertir bienes primarios en capacidades que le permitan conseguir aquello valorado, como el saber leer y escribir transmitir el propio capital social y cultural, interactuar socialmente, acceder al conocimiento y a la información adecuada para satisfacer distintos niveles de necesidades, gozar de libertad de expresión y de tiempo disponible para la educación, el ocio y la recreación.

En este sentido, la pobreza comprendida como la privación de capacidades, afecta de forma distinta a hombres y mujeres. El vivir en gran medida fuera de la economía monetarizada y contar con activos socioculturales más escasos al tener un acceso más limitado a los recursos y servicios distribuidos tanto en el mercado como desde el Estado, son motivo de que las mujeres enfrenten situaciones de privación diferentes que intensifican los efectos de la pobreza.

En la articulación ingresos-capacidades, inciden factores como el estado de salud de las personas, su lugar de residencia, la edad y el sexo, particularmente en lo que hace a los roles socialmente aceptados y asignados a hombres y

mujeres en cuanto a responsabilidades de la maternidad y la crianza de los hijos, y otras obligaciones propias del mundo doméstico, establecidas por la costumbre (Sen, 2000).

Se incorpora así la perspectiva de género, comprendiendo por un lado la especificidad de la condición femenina en situación de pobreza, intensificada por una subordinación construida culturalmente y, por otro, considerando que en función de los géneros se incorporan prioridades, intereses y necesidades diferentes.

La elección de las mujeres responde también a una visión de las mismas desde la teoría de la «agencia», como agentes activos de cambios: «promotores dinámicos de transformaciones sociales que pueden alterar tanto la vida de las mujeres como la de los hombres» (Sen, 2000: 233).

Es esta «agencia», junto a los «recursos» (medios a través de los cuales se ejerce la agencia) quienes posibilitan las capacidades, entendidas como las oportunidades reales que se tienen respecto de la vida que se quiere llevar, de alcanzar las formas valoradas en un determinado contexto, de ser y hacer (Kabeer, 1999: 438). Al interior de los hogares, las mujeres desempeñan un rol reproductor de estas capacidades.

Se focaliza el estudio en las mujeres jóvenes y adolescentes, prestando especial atención a las madres y jefas de hogar, en tanto a mayores responsabilidades y asignaciones en el ámbito familiar, menores son las posibilidades de acceder a recursos materiales y sociales.

Sobre la base del marco conceptual mencionado, esta investigación adhiere a la idea de que el factor humano es el punto de partida decisivo en la formulación de toda política donde el fomento del bienestar, el fomento de capacidades y la dignificación de la existencia son los resultados esperados.

Pensar en la formulación y promoción de una política pública de información orientada a la superación de la pobreza, entendiendo esta como un proceso multidimensional, implica considerar el valor dado a la información como recurso en el plano personal, cultural y socioeconómico, así como el diseño de estrategias adecuadas que garanticen el acceso y fomenten el uso a la misma.

A su vez, desde una concepción sistémica del género, introducida como categoría de análisis, donde la comprensión de lo femenino y lo masculino en su alteridad se logra en términos de interconexiones (Anderson, 1997), se considera que los hombres y las mujeres tienen responsabilidades y experiencias diferentes, por lo que sus intereses y necesidades son también diferentes, así como lo es el acceso a recursos socialmente valorados como el ingreso, servicios públicos, tecnologías, propiedad y derechos sobre activos para uso o consumo básico, tiempo disponible para educación, ocio y recreación. La vulnerabilidad y la pobreza no se distribuyen al azar en la población (Sen, 1998); afectando a hombres y mujeres de manera diferente, incluso al interior de un mismo hogar, por lo que son necesarias políticas y acciones que consideren las diferencias de género en los procesos que originan y mantienen estas situaciones desfavorecidas.

La articulación de las categorías género y pobreza en la formulación de una política pública de información apuntará entonces a considerar estrategias orientadas simultáneamente a eliminar desigualdades de género y a disminuir la pobreza.

Con respecto a la jefatura femenina del hogar, si bien se reconoce que no es el indicador representativo por excelencia de la pobreza de las mujeres, se considera que las jefas de hogar presentan una mayor vulnerabilidad en tanto a mayor asignación y responsabilidades sobre el mundo doméstico, más compleja se torna la búsqueda de formas apropiadas para satisfacer las necesidades y el acceso a los diferentes tipos de capital. Por tanto, los proyectos y acciones a diseñar tomarán en cuenta los recursos individuales, familiares y sociales de ambos géneros, el uso del tiempo y la carga total de trabajo (Arriagada, 2005), apuntando en particular a políticas afirmativas que favorezcan a las mujeres en posiciones más desfavorecidas, con una mirada que contemple las diferentes dimensiones de sus necesidades, y tomando en consideración la dinámica de los procesos de pobreza.

La adopción de una perspectiva de género permitirá además orientar las acciones hacia las experiencias de las mujeres de la vida real en su gran diversidad, evitando el uso de una categoría «paraguas» dentro de la cual se obvian las múltiples y diferentes identidades, resultantes de sucesivas identificaciones e internalizaciones en cuanto a las diferencias entre hombres y mujeres, entre las propias mujeres y al interior de cada mujer (Braidoti, 2000).

El estudio de las necesidades de información se enfoca desde la diferenciación entre necesidades prácticas y estratégicas.

Se identifican como «demandas prácticas de género» aquellas derivadas de la condición femenina, orientadas a facilitar el cumplimiento de los roles y las responsabilidades de las mujeres tal y como están definidos por la actual división del trabajo en función del género. Se trata de necesidades relacionadas principalmente a situaciones domésticas: cuidados y control sobre los hijos, salud familiar, relaciones de pareja asimétricas y conflictivas, jefaturas familiares femeninas.

Mientras las necesidades prácticas están directamente relacionadas a la «eficiencia» con que se lleven adelante las responsabilidades mencionadas, las estratégicas se orientan a la «transformación» de situaciones, fomentando el desarrollo de capacidades que permitan actuar sobre los aspectos restrictivos de esos roles y responsabilidades, superándolos (Kabeer 2005: 15).

La inclusión de las necesidades e intereses estratégicos de las mujeres en los objetivos del proyecto involucra conocer la propia percepción de las mujeres sobre sus prioridades.

La forma de percibir los propios intereses y necesidades, entendida como la conciencia sobre los mismos, es construida desde las historias personales de la vida cotidiana, incidiendo los contextos materiales y socioculturales de esas experiencias. Algunas necesidades serán evidentes, derivadas de las prácticas

cotidianas, y otras no tanto al inscribirse en el contexto de las normas aceptadas y naturalizadas que rigen la vida diaria (la noción de «doxa» de Bourdieu).

En este marco se adhiere a una política pública de información enfocada al «empoderamiento, el ejercicio de la ciudadanía social y la toma de decisiones» *de las mujeres* (Arriagada 2005). Esto es la promoción del desarrollo personal y la autoestima, el fortalecimiento de habilidades sociales relacionadas con la generación de vínculos con las instituciones, la participación en instancias comunitarias y el conocimiento y defensa de sus derechos. Se trata así de favorecer el pleno ejercicio de la ciudadanía y el mejoramiento de la capacidad de participación en las redes sociales de intercambio como educación, trabajo, información y la toma de decisiones en los planos individual, familiar y social. Y este empoderamiento de la mujer, entendido como la habilidad de poder elegir, debe «comenzar por la toma de conciencia individual y por la construcción imaginativa de formas alternativas de ser, vivir y relacionarse» (Kabeer, 1996).

El empoderamiento tiene lugar cuando las personas son capaces de imaginar sus mundos de una manera diferente y de actuar para alcanzarlos, comenzando por cómo se ven a sí mismas y su sentido del propio bienestar, y entrelazando las dimensiones social, económica y política.

Según Kabeer, la libertad de elección implica la posibilidad de alternativas, existiendo una relación directa entre la pobreza y el «desempoderamiento» en tanto la insuficiencia de los medios para alcanzar las propias necesidades básicas descarta la habilidad de realizar elecciones significativas.

Si pensamos el empoderamiento como parte del proceso de negociación de los límites entre el mundo público y el privado, el acceso a la educación y el desarrollo de habilidades cognitivas necesarias para acceder al conocimiento y la información son oportunidades esenciales para incrementar las capacidades de las mujeres de actuar en el mundo extradoméstico.

Los referentes teóricos y metodológicos desde la Ciencia de la Información

Desde la perspectiva de la teoría de la Ciencia de la Información, en las últimas décadas y más precisamente en los años noventa y primeros años del siglo XXI, surgen valiosos planteamientos en la construcción de una metateoría basada en una reconceptualización del objeto y objetivos de la disciplina. Estos enriquecedores y complejos avances —como mencionamos al inicio— están relacionados directamente a nuestro campo de investigación y podemos identificarlos en las reuniones periódicas de los especialistas en las siete conferencias Colis (*Conference on Conceptions in Library and Information Science*) desarrolladas entre los años 1991-2010 y las ocho conferencias ISIC (Information Seeking in Context Conference) que tuvieron lugar entre los años 1996-2010. Los trabajos han sido divulgados en los últimos años a través de la revista *Information Research* y en algunas obras colectivas que recogen o refieren a los nuevos abordajes

teórico-metodológicos en las disciplinas de la información (*information disciplines*) y sus fronteras (Gilchrist, 2009; Spink y Cole, 2006; Fisher, Erdelez y McKechnie, 2005).

La información como concepto responde a una diversidad de abordajes insertos en diversos paradigmas, lo que enfatiza la complejidad inherente a su importante nivel de abstracción. El anclaje de su significado, en este estudio, es el emergente de las teorías de la Ciencia de la Información. En las últimas décadas del siglo XX, es definida como una entidad subjetiva y cognitiva (paradigmas cognitivos) superando las teorías predominantes hasta los años sesenta, centradas en una visión de la información como un objeto tangible (paradigma físico). Aun el conocimiento registrado, la denominada *información como entidad objetiva* o *información documentada* no está separada del ser humano, él le da significado. En suma, son las personas quienes les dan sentido.

El construir sentido, *sense making* como le denominó Brenda Dervin, quien hizo invalorable aportes desde las Ciencias de la Información y Comunicación a todas las Ciencias Sociales (Dervin y Nilan, 1986; Dervin, 2003), ha caracterizado a la humanidad desde sus orígenes y también a la creación de sus documentos, desde los registrados en las paredes de las cavernas hasta los actuales recursos electrónicos de información disponibles en diversos soportes y canales.

El desarrollo del estudio de las relaciones entre los comportamientos informativos y el contexto tienen a Tom D. Wilson desde los años ochenta como uno de los teóricos pioneros de mayor prestigio. Nos resulta difícil ubicar al «maestro» de gran parte de los especialistas en Estudios de Uso y Usuarios de información, como referente en una determinada dimensión. Sus ideas, modelos, léase, sus teorías, son de gran riqueza y han ahondado en los diversos componentes de la transferencia de información. Su modelo de flujo de información (Wilson, 1981) es uno de los más citados en las publicaciones de la Ciencia de la Información. Sus propuestas teóricas y metodológicas se basan en un sistema conceptual sobre comportamientos de búsqueda informativa (*information seeking behavior*), comportamientos de exploración informativa (*information searching behavior*) y comportamiento en el uso de la información (*information use behavior*) (Wilson, 1981, 1984, 1997 y 2003).

Tom D. Wilson expresa una visión holística y amplia del usuario y de todo el proceso del flujo de información. Percibe al individuo no solamente solicitando información para fines cognitivos, sino viviendo y trabajando en un lugar social, creando sus propias motivaciones para solicitar información. La forma en que la gente se define a sí misma, su vida y sus acciones están en el centro de su teoría. El enfoque pone su atención en la necesidad de tender un puente entre el significado de la vida cotidiana y la información que puede ser relevante. De esta manera, identifica los distintos tipos de necesidades (fisiológicas, afectivas, cognitivas) y de esas necesidades básicas, originadas en los diferentes contextos de experiencia y acción de los individuos, resultan las necesidades de información. Wilson enfatiza la relación entre estas y las imágenes y marcos de

referencia del usuario. En definitiva, las imágenes del mundo se pueden diferenciar en un científico, en un ciudadano bien informado y en un «hombre de la calle» (Pérez Giffoni y Sabelli, 2010: 26-27).

El constructivismo nos ha aportado otra visión de la información y la generación del conocimiento y su relación con el usuario. La información se da en la estructura cognitiva del individuo, la significación es resultado de un proceso consciente e intencional, y en consecuencia la calidad de la información dependerá mayormente de cómo se realiza dicho proceso en un entorno determinado, donde los mensajes no pueden aislarse de los mediadores culturales.

En la búsqueda de una mejor comprensión de las funciones implícitas y explícitas de la información y comunicación, y alejándose de las percepciones individualistas-subjetivistas de los usuarios defendidas por los cognitivistas y quienes se basaban en los comportamientos, se destaca el paradigma sociológico-epistemológico. Este se centra en las dimensiones sociales y culturales donde se dan estos procesos informativos, y más precisamente, en el ambiente de uso donde tiene lugar las denominadas *comunidades de práctica*. El principal exponente de la teoría del análisis del dominio (*domain-analytic theory*), el investigador de la Royal School of Librarianship de Copenhague, Birger Hjørland (Hjørland, 1992, 2001, 2002, 2004; Hjørland y Albrechtsen, 1995), considera el dominio del conocimiento como pensamiento o discurso de las comunidades. Aunque la mirada se dirige a comunidades de especialistas y académicos, permite tomar sus ideas y conceptos al estudiar otros tipos de comunidades y concebir al usuario como actor social integrado en nichos específicos, en su estructura social y en su comunidad de pertenencia.

En suma, las tendencias actuales de la Ciencia de la Información, y especialmente las centradas en las necesidades de información y comportamiento informativo (*information behavior*), nos ayudan a investigar a las jóvenes y adolescentes como una comunidad inserta en determinados contextos, atendiendo a

sus demandas y necesidades, sus comportamientos de búsqueda y uso, que se van construyendo en ambientes complejos y en procesos colectivos. Esos ambientes complejos van desde el marco sociocultural hasta su ámbito cotidiano. El sujeto, a lo largo de su historia va adquiriendo la costumbre y depositando la confianza en determinadas formas de adquirir información y relacionarse con el conocimiento [...]. En eso juega su personalidad, lo cognitivo y lo afectivo, su historia, su formación y su experiencia; juegan sus tareas y actividades, las tradiciones de comportamiento de su disciplina o campo de actividad, la naturaleza del trabajo, tipo y estructura de los problemas importantes para esa comunidad, barreras y oportunidades típicas del ambiente en que se desempeña, los presupuestos, imagen y expectativas sobre lo que constituye una resolución a un problema del área que le ha generado una necesidad. Sus hábitos y conductas con la información son una práctica social y por tanto, una construcción colectiva durante toda la vida. Sobre los comportamientos individuales que son únicos y sobre el comportamiento del entorno, se

generan modelos generales de conducta de las comunidades que nosotros, trabajadores de la información tenemos que ‘cuidar, abonar y regar’ y que son la base para agregar valor a la información. Las estrategias que aplicamos y los caminos que recorreremos las personas para solucionar problemas de información varían en función de circunstancias históricas, socioculturales, personales, y se manifiestan en conductas que se dan en un tiempo y espacio determinado (Pérez Giffoni y Sabelli, 2006: 16-17).

Los *Estudios de Usuarios* y/o la denominada en el área anglosajona como *Information Behavior* constituyen el marco referencial específico de la investigación. Es un área multidisciplinaria de la Ciencia de la Información que ha recibido un fuerte impacto de las nuevas corrientes, así como ha volcado sus nuevos paradigmas y su masa crítica en las bases teóricas de las disciplinas de la información.

La perspectiva sobre las comunidades estudiadas en este campo de investigación busca insertarse en los postulados que ven a los individuos como miembros de grupos de trabajo, disciplinas, pensamiento o discursos de comunidades. No es el individuo aislado, abstracto, sino el discurso de la comunidad y sus individuos, los que constituyen el foco de las investigaciones; estas se desplazan de los individuos o las computadoras al mundo social, cultural y científico.

Por tanto, es una concepción centrada en la destinataria —usuaria (real o potencial) de información y su contexto. El sujeto-objeto de la investigación se enfoca como un ser humano construyendo su conocimiento a partir de sus necesidades y situaciones de uso de información, en el entorno cotidiano, según sus experiencias, creencias, valores, afectos y, especialmente, sus problemas. En este sentido, nos guiaron por un lado, los paradigmas sociocognitivos y las teorías del análisis del dominio, ya mencionados y, por otro, las experiencias propias y marcos teórico-metodológicos de la línea de investigación y docencia en Estudios de Usuarios que desarrollamos desde 1992 en EUBCA (Pérez Giffoni y Sabelli, 2010) y miradas latinoamericanas acerca de la apropiación de información por mujeres de contextos desfavorables y el uso de TIC (Camacho Jiménez, 2000 y 2001; Finkelievich, 2004 y 2000) y el concepto de empoderamiento expuesto, entre otros, por G. Sen (1998).

También se destacan las contribuciones desde líneas de investigación insertas en instituciones académicas de excelencia, como es el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) de la Universidad Autónoma de México (UNAM). Los trabajos investigativos de Juan José Calva González, en especial su tesis doctoral sobre las necesidades de información (Calva, 2004), presentan una revisión y análisis de la bibliografía sobre el tema, profundizando aspectos relativos los fenómenos de las necesidades de información y la formulación de modelos para su estudio.

La visión del usuario como actor social en ambientes de uso es abordada por algunos investigadores con mayor énfasis en los últimos años; destacamos los

aportes de R. Lamb y R. Kling privilegiando los entornos sociales en los sistemas de información (Lamb y Kling, 2003; Lamb, King y Kling, 2003).

En consonancia y estrecha relación con estas teorías, los finlandeses Sanna Talja y Reijo Savolainen de la Universidad de Tampere se destacan por su enfoque desde el constructivismo social, concentrando su atención en el habla, las interacciones y el uso del lenguaje en varios contextos. Ellos ven el proceso de búsqueda y uso como un proceso contextualizado de construcción social y dialógica. Por ende, estudiando como las prácticas, los actores y las tecnologías de la información se construyen en procesos de comunicación, a través del lenguaje, se provee de una perspectiva sociológica amplia para entender la búsqueda y uso de información (Talja, Keso y Pietiläinen, 1999; Talja, Tuominen y Savolainen, 2005; Touminen, Talja y Savolainen, 2005).

En las últimas décadas y en la línea de los aportes de Tom D. Wilson, surgen planteos centrados en el rol del afecto en el comportamiento informacional. Ellos han contribuido a la comprensión de los sentimientos en los procesos de búsqueda de información. Se destaca la perspectiva afectiva de Carol Kuhlthau (1988, 1991, 2005); sus planteos sobre el fenómeno de la incertidumbre en la búsqueda de información permiten traspasar las fronteras de lo cognitivo, y considerar la construcción de la información no solamente con los pensamientos, sino también con los sentimientos del usuario. Hay en su postura un reconocimiento del origen cognitivo y afectivo de las necesidades de información, y en consecuencia, una interpretación de las reacciones emocionales en los procesos de búsqueda de información. Los patrones de búsqueda identificados por Kuhlthau, con sus seis etapas caracterizadas por los tres campos de experiencias: el afectivo (sentimientos), el cognitivo (pensamiento) y el físico (acción), enriquecen la visión holística de los procesos informacionales.

En síntesis, con base en este marco referencial teórico de la Ciencia de la Información, concebimos a la adolescente y joven en situación vulnerable como usuaria o no usuaria de información en la comunidad estudiada, abordándola

como persona relacionada, real o potencialmente, con el recurso información; actor social en una realidad en cambio y conflicto constante; individuo que con toda su subjetividad, capital cultural y visión de la realidad, se construye socialmente en el encuentro con el otro y en relación dialéctica con el mundo en que es y está. De allí surgen sus prácticas de consumidor y productor de información, los métodos que utiliza para descubrir y acceder a las fuentes de información y hoy, además, sus interacciones con el sistema de información computarizado (Pérez Giffoni y Sabelli, 2006: 16).

El signo más evidente de la nueva perspectiva es la centralidad del usuario y no usuario como comunidad a estudiar, nutrida por un conjunto diverso de ideas que tienen en común la presencia del «factor humano» y la oposición a la perspectiva tradicional desde los sistemas. Las interrogantes no se reducen a los ¿qué usa?, ¿cómo accede y usa?, ¿quiénes?, ¿dónde? Se buscan respuestas a nuevas preguntas: ¿por qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, ¿qué impactos existen? En el camino

de explicaciones y significados se produce un progresivo acercamiento al usuario desde diferentes perspectivas y ayudan a visualizar los motivos y sus percepciones sobre sus necesidades de información. Podemos identificar los siguientes presupuestos que guían la investigación:

- Los usuarios son percibidos como activos y dinámicos, en un proceso continuo de construcción de conocimiento, focalizados en situaciones.
- Se examina a los sistemas y recursos de información desde el punto de vista del usuario, cómo el usuario define sus necesidades en diferentes situaciones, cómo se relacionan con los sistemas y recursos y cómo hacen uso de lo que ellos les ofrecen. El usuario es ubicado y analizado en tiempo y espacio, estos ejes guían gran parte de las investigaciones, las que buscan ver al sujeto a través de un proceso que tiene lugar en un período de tiempo y en un «ambiente de información».
- La información tiene un significado desde el individuo y es construida por él. Se ve al usuario como constructor permanente del pensamiento y se relaciona la información con la transformación de las estructuras cognitivas. Los individuos pueden dar distintos significados a una misma información objetiva.
- El usuario es analizado en su individualidad y en su contexto, los diferentes sistemas lo afectan y condicionan en su relación e interacción con el medio (su marco cognitivo, su grupo de referencia, su marco institucional).
- El comportamiento ante la necesidad de información se examina dentro y fuera de los sistemas y recursos de información, por tanto se estudia al usuario en su comunidad y en su vida cotidiana. Se privilegia un enfoque holístico en la observación y análisis de los problemas de información.
- Se privilegia los métodos cualitativos. Además de los aspectos cuantitativos de las necesidades, búsqueda y uso de información, se aborda lo cualitativo, especialmente las motivaciones y consecuencias.

A continuación exponemos brevemente algunas de las ideas que influyeron más directamente y a sus referentes, en el análisis de los resultados de la investigación aquí presentada.

Entre gatekeepers e intermediarios de información y la comunidad: la confianza entre pares y «los otros»

Los *gatekeepers* o *porteros de información* es un tipo específico de intermediario entre la información y el usuario final, que surge desde el ámbito de la bibliotecología especializada cuando Thomas Allen la introdujo en los años sesenta y setenta como *technological gatekeeper* en el contexto de investigación y desarrollo en el área industrial. Este era considerado un miembro de la organización que mantenía a sus colegas investigadores en contacto con el amplio mundo de la investigación. Pero el fenómeno —como recoge Sturges en los

inicios de los 2000— no es un caso aislado, y podría hablarse mejor de intermediarios y no en el estrecho sentido de porteros que abren y cierran puertas que conducen a la información. La puerta que el guardián (*keeper*) abre y cierra puede ser usada por el bibliotecólogo para estar más en contacto con la comunidad (Sturges, 2001: 65).

El poner esta figura y su rol en la discusión teórica de los procesos estudiados introducen en una realidad que no puede verse en forma compartimentada y reducida a los servicios bibliotecarios y de información gestionados por fuera de posibles *gatekeepers* o *intermediarios* reales de información entre la comunidad y los recursos de información.

Algunos estudios sobre el rol de los *gatekeepers* en las comunidades desfavorecidas en Estados Unidos muestran desde los años noventa, interesantes resultados acerca de la importancia de las fuentes de información interpersonales. Las fuentes interpersonales son preferidas a todas las otras fuentes debido a preocupaciones por la integridad y la credibilidad de la información, como afirma —a manera de ejemplo— la investigación sobre porteros de la información en comunidades afro-americanas en Harambee, un barrio de Milwaukee, Wisconsin (Agada, 1999: 74). Se encuentra un desajuste entre la información concebida y brindada por los servicios de información profesionales y las preferencias de información manifestadas por estas comunidades dentro de su propia subcultura.

Los grupos desarrollan normas sociales relacionadas a tácticas con las cuales construyen el sentido de sus situaciones y, en última instancia, resuelven sus necesidades. Entre los pobres, tales tácticas se manifiestan en la prevención del riesgo, el secreto, y el limitado acceso al conocimiento de segunda mano, por ejemplo, el conocimiento originado desde fuera de sus experiencias de vida.

Los pobres tienden a desconfiar de la información originada desde fuera de sus sistemas de valores y contexto social. Estas comunidades tienden a depender de la interpretación que realicen sus *gatekeepers* de confianza sobre sus conocimientos de segunda mano. Este fenómeno ha sido llamado por Chatman (1996) como el factor *insider-outsider* en la búsqueda de información.

Mujeres pobres en contextos de pobreza de información, viviendo en «mundos pequeños»

Sin duda las investigaciones innovadoras de Elfreda A. Chatman en los años ochenta y noventa sobre las mujeres en situaciones de pobreza constituyeron una renovación del enfoque interdisciplinario sobre los sectores desfavorecidos, a los que dedicó todo su compromiso y valor académico. Fue una acusadora implacable de las ausencias y rumbos erráticos de la disciplina y el ejercicio profesional en esta área, clamando por conocer las motivaciones y no reducirse a las manifestaciones de las personas usando la información. Aunque no la tenemos hoy día, sus aportes fueron suficientemente valiosos como para motivar a las generaciones actuales y futuras e influir en investigaciones centradas en

las necesidades de información en la vida cotidiana de estos sectores sociales. Veamos algunas de sus ideas.

Chatman (1988, 1996 y 1999) teoriza sobre *the life on the round* de mujeres pobres que viven en situaciones extremas, iniciando el estudio de mujeres adultas mayores en residencias para jubilados y viendo la necesidad de introducirse en contextos más críticos para avanzar en sus hipótesis —mujeres en cárceles de extrema seguridad— (Chatman 1999). Define el concepto como «una forma pública de vida en la cual las cosas están implícitamente entendidas» (Chatman, 1999: 212), y analiza el flujo de información entre los considerados *insiders* y los de «fuera» (*outsiders*) en estos escenarios pequeños.

Su teoría sobre la información en contextos de pobreza formula factores que influyen en las necesidades y acceso a la información en estas comunidades: el secreto, el engaño, el asumir riesgos y la relevancia o utilidad de la situación (Chatman, 1996: 195-197) y de estos conceptos deriva seis proposiciones (1996: 197-198) que mencionaremos en nuestro análisis de resultados. Sin duda, haremos un importante anclaje en su valorización de la confianza como condición *sine qua non* para recibir información de una persona. Esta debe ser confiable y efectiva.

Finalmente, no podemos dejar de citar una pregunta que hace a su auditorio en una conferencia (Chatman, 2001: 16): «What is about the cultural and information world of the poor that keeps them from feasting at the table laden with information abundance?».

El ciudadano común, la información para su vida cotidiana y las redes sociales

La cotidianidad no puede ser ajena a los estudios de las comunidades del hombre común, ¿cómo conocer sus necesidades de información sin abordarlas en su vida cotidiana? Afortunadamente en los últimos años algunos investigadores han puesto su atención en ello y formulado interesantes conceptos en los que basan sus investigaciones de campo.

Reijo Savolainen y su modelo ELIS (*Everyday Life Information Seeking*) provee desde mediados de los años noventa, de un marco holístico basado en la forma de vida y sus *habitus* (Savolainen, 2005: 143). Su enfoque socioconstructivista y la aplicación de métodos cualitativos, entre ellos el análisis del discurso de las percepciones de la gente sobre sus competencias como buscadores y usuarios de información, constituyen una importante contribución a nuestra investigación (Savolainen, 1999, 2002, 2004, 2005).

En esta línea de investigación y centrada en el modelo ELIS se destaca la investigación de Denise E. Agosto y Sandra Hughes-Hassell (2005), sobre jóvenes entre 14 y 17 años, estudiados con técnicas cualitativas: entrevistas, observaciones, registros diarios y entrevistas grupales con pautas semiestructuradas.

Julie Herberger y K. E. Pettigrew ponen el énfasis en la necesidad de rever los métodos de abordaje de las redes sociales y usar métodos cualitativos en investigaciones dirigidas a sectores desfavorecidos o marginados. Dentro de esta amplia visión, se estudia el rol que ocupan sus amigos, familia, vecinos y

otros en las relaciones de información (Herberger, 2001, 2002-2003, 2003). Una aportación sustancial de las investigaciones es la afirmación que «la información existe como un recurso inserto en las redes de apoyo social y cuando se tiene acceso, puede resultar en la mejora de la existencia, la salud mental y la satisfacción con la vida» (Hersberger, 2003: 100). En consonancia se plantean interrogantes sobre las formas e inserción del capital social existente dentro de las redes sociales de los sujetos-objeto de investigación: padres en situación de calle. Asimismo, se preguntan sobre las formas de apoyo social, particularmente de información, son necesarias, se buscan, se acceden y se usan; las circunstancias que motivan a conseguir el apoyo social en información; los impedimentos o barreras que desalientan a los padres en situación de calle en el proceso; y, para qué situaciones utilizan sus redes sociales de apoyo para acceder a las diferentes formas de capital social.

En el análisis de los resultados de nuestra investigación volveremos sobre algunas conclusiones de estos estudios, especialmente aquellos obtenidos sobre las características que debe tener la información por parte de los entrevistados: «precisa, completa, oportuna y susceptible de producir resultados rápidos» (Herberger, 2003: 102).

El comportamiento informativo y el principio del mínimo esfuerzo

Entre miradas teóricas también debemos invocar al *principio del mínimo esfuerzo* basado en la Ley de George Zipf, quien la formuló desde la filología en la Harvard University de la primera mitad del siglo XX. Como bien recuerda Case (2005: 289), el título de su libro *Human behavior and the principle of least effort: an introduction to human ecology*, publicado en 1949, intentaba explicar la actividad humana desde esta perspectiva. Pero no lo debemos confundir con los paradigmas del costo-beneficio que se aplican a decisiones conscientes para obtener objetivos concretos.

El *principio del mínimo esfuerzo* es formulado desde una visión pragmática y podemos aplicarlo a los procesos de búsqueda de información y fundamentar que el ser humano, en general, busca reducir al mínimo el esfuerzo necesario para obtener información, incluso si esto significa aceptar una menor calidad o cantidad de información. Aunque, como bien señala Case, no debemos reducir la complejidad del comportamiento informativo a una explicación que ignora el contexto y las diferencias individuales (Case, 2005: 291), este abordaje ayuda a entender las opciones de las adolescentes y jóvenes entre las fuentes documentales y humanas de información potencialmente disponibles.

El homo documentator inserto en comunidades desfavorecidas

El concepto de documento no puede quedar fuera de este marco de referencia, se complementa con los aportes teóricos del área de la Documentación, específicamente en lo referido al concepto de documento (López Yepes, 1997, 1998, 2005; Martínez Comeche, 1996), en tanto soporte portador de un mensaje informativo; tomados en consideración para abordar el análisis de la oferta

documental destinada a las ciudadanas en el contexto estudiado. El ciudadano necesita el documento como elemento de acceso y creación de cultura, y como un instrumento para informarse, para conocer, y en definitiva, para reflexionar y tomar decisiones.

Con respecto a la propuesta de López Yepes (1998) sobre el *homo documentator*, rescatamos su visión de concebirlo como un ciudadano capaz de crear y consumir responsablemente ciencia y cultura, respondiendo de alguna manera a las denominaciones de Terceiro sobre *homo digitalis*, el *cosmopolita doméstico* de Echevarría y el *homo videns* de Sartori. Considera que el *homo documentator* es capaz de un «conjunto de informaciones documentales obtenidas y manejadas a fin de resolver las necesidades concretas de una determinada persona en el presente y en el futuro» (López Yepes, 1998; Sabelli, 2008: 60).

Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad en el entorno de la Sociedad de la Información

Como expresa el título del proyecto de investigación, esta busca generar conocimientos que aporten al diseño de servicios de información a la comunidad. En la tesis doctoral del 2004 (Sabelli, 2008) mencionada en el apartado referido a los antecedentes, se indagó la percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay de inicios del siglo XXI sobre la brecha informativa y digital de los ciudadanos de contextos desfavorables. Con ello se pretendió, por un lado, formar en los actores políticos y sociales una conciencia sobre su capacidad de acción en la materia; y, por otro, reflexionar sobre las posibles soluciones al problema del acceso, uso y apropiación de la información por parte de estos sectores.

Los Servicios de Información a la Comunidad (SIC)¹ diseñados e implementados en diversas formas y lugares (territoriales y virtuales): pequeños locales (o quioscos) ubicados en lugares estratégicos; o en bibliotecas públicas y populares, en servicios públicos de salud y enseñanza: hospitales, centros de salud, policlínicas, centros de enseñanza; en terminales de transporte, etcétera, responden a una nueva imagen de los servicios bibliotecarios y de información integrados en la comunidad de usuarios. Gran parte de ellos centran su preocupación en facilitar la información necesaria para mejorar el desempeño del ciudadano en su vida cotidiana, en su trabajo y como integrante de la comunidad. Comparten la urgencia de salvar la brecha informativa del ciudadano que vive en entornos de pobreza, y consecuentemente, en ambientes caracterizados por la pobreza de información.

Estos servicios, además de promover los contenidos de información necesarios, pueden enfocar la incorporación de sus destinatarios al mundo de la SI, dando el acceso a las TIC y formando en el *uso con sentido* de sus recursos.

En dicha investigación se presentan los antecedentes y el marco teórico de este tema (Sabelli, 2008: 65-73), donde se destacan los enfoques críticos e

1 Denominados también Servicios de Información Local, Servicios de Información Comunitaria y Servicios de Información Ciudadana.

investigaciones en el Reino Unido (Marcella y Baxter, 1999a, 1999b, 2000a, 2000b, 2000c, 2000d; Dutch y Muddiman, 2001) sobre las bibliotecas públicas y la inclusión social, alertando sobre las desigualdades que existen y perviven en la *era de la información*.

En América Latina, Venezuela fue el país pionero en el desarrollo de SIC a mediados de los años setenta, y en este marco *fundacional* se inserta la obra de Myriam Mejía (1991). Desde los años noventa, Colombia es escenario del proyecto más exitoso y acabado de SIC en la región. Se destacan los denominados Servicios de Información Local del Departamento de Cultura y Bibliotecas de Antioquia, creados y desarrollados por Adriana Bentancur. El Primer Coloquio Latinoamericano y del Caribe de SIC, reunido en Medellín en el año 2001, presentó teóricamente y debatió ampliamente distintos casos existentes en la región.

Resumiendo, desde las perspectivas expuestas brevemente en este capítulo se insertan las principales dimensiones metodológicas y de análisis de la investigación presentadas en los próximos capítulos.

Métodos, territorio y población

INGRID BERCOVICH

Introducción

El enfoque metodológico del proyecto se inserta en el marco referencial teórico planteado anteriormente. Desde los inicios de la formulación de la investigación se trabajó con los distintos actores de la Zona 9, específicamente con la Red Camino Nordeste y con el equipo de campo del PIM. Las pautas del llamado en el 2008 a *Proyectos de investigación orientados a la inclusión social* de CSIC promovieron y facilitaron el acercamiento a través de jornadas y talleres.² El poder identificar las problemáticas de las jóvenes y adolescentes de contextos desfavorables con los referentes más vinculados con la comunidad, significó un muy valioso aporte para desarrollar desde el inicio un proyecto de manera participativa.

El intercambio con los integrantes de la red, en especial algunos de sus fundadores, fue rico y permanente; se asistió a todas las reuniones mensuales, pasando a estar «dentro» y tratando de conservar una mirada académica desde «fuera» a los efectos del estudio de los mediadores como «sujetos-objeto» de la investigación. En dichos encuentros tuvimos un espacio para transmitir las distintas fases de la investigación y realizar «devolución» de resultados y, a la vez, recibir sus comentarios y reflexiones. Por otro lado, también se desarrolló este tipo de intercambios con los miembros del PIM y sus equipos trabajando en el territorio. Se mantuvo un contacto estrecho con ellos, recibiendo en todo momento su apoyo e interés por la investigación.

Pero, por sobre todo, cabe destacar el enriquecimiento que los integrantes del equipo del proyecto tuvieron en los talleres internos y en la intervención de cada uno en las entrevistas y grupos de discusión, ya sea aplicando las entrevistas o transcribiéndolas, ya sea moderando o colaborando en la organización del grupo de discusión, o realizando las 101 entrevistas a las mujeres, donde todos tuvieron una activa participación. En suma, el trabajo se realizó no solamente en forma interdisciplinaria —ya que varios de los integrantes tienen diversas formaciones— sino en forma dialógica entre generaciones debido a las edades de sus

2 *Primeras Jornadas de Inclusión Social*, CSIC, 10 de junio de 2008 y el taller *Programa Integral Metropolitano* PIM, Subgrupo de trabajo «Salud, educación y medio ambiente» reunido en el evento.

integrantes y desde distintos lugares de la academia, investigadores principales, investigadores asistentes y becarios estudiantes, que permitió el crecimiento «en espiral» del proyecto y de sus integrantes.

Estrategia de investigación

La estrategia planteada para este estudio comprensivo es un tratamiento cualitativo sobre modalidades y frecuencia de acceso y uso de los recursos de información por mujeres en situación de pobreza en una selección de organizaciones y servicios públicos y privados localizados en la Zona 9, que incluye centros de salud (policlínicas), centros juveniles, centros comunitarios de educación inicial, centros CAIF, escuela técnica, liceo, servicios SOCAT, bibliotecas públicas y populares, telecentros gratuitos (CASI) y cibercafé; como también un abordaje de las mujeres en sus hogares.

El tema es abordado desde una doble mirada. Por un lado, desde la perspectiva de los mediadores institucionales actuantes en las diferentes organizaciones y servicios existentes en la zona, se estudian las características de la «oferta» informativa local, su proceso de planificación, la existencia de áreas estratégicas definidas orientadoras de la acción, y los canales de comunicación utilizados para su promoción.

Por otro lado, se busca conocer las percepciones que las propias mujeres, usuarias reales o potenciales de estos servicios, construyen en torno al valor dado a la información para satisfacción tanto de las necesidades prácticas derivadas de la vida diaria como el desarrollo personal en todas sus dimensiones. Para ello se indagó sobre su conocimiento de la oferta de servicios en la zona, en particular los dirigidos a las mujeres, la utilidad percibida de los mismos y su rol en cuanto a facilitar o no el acceso a la información. Se estudió el comportamiento informacional frente a la necesidad de resolver problemas o tomar decisiones personales, el consumo de información cotidiano en relación con el mundo doméstico y también con lo recreativo. Se investigaron, por último, el acercamiento y las experiencias de uso de las TIC.

Para recoger la información necesaria según las dimensiones y propuestas planteadas, la estrategia de investigación se diseña a través de las siguientes fuentes de carácter cualitativo: grupos focales, talleres y entrevistas en profundidad a las jóvenes y adolescentes residentes usuarias de las distintas organizaciones y servicios que actúan en la zona incluidas en la descripción de la población a investigar. Por tanto, la estrategia metodológica da prioridad a estas fuentes primarias, siendo las principales formas de recolección de datos sobre las percepciones, actitudes y los comportamientos en el acceso y uso de información de las jóvenes y adolescentes en situación de pobreza.

En segundo término se planteó el estudio del mediador institucional de la Zona 9 ya mencionado en la definición de la población (organizaciones y servicios sociales a jóvenes y adolescentes, policlínicas, organizaciones de ayuda a

la mujer, «ventanillas» de la administración pública), mediadores de servicios bibliotecarios (bibliotecólogos y encargados voluntarios de bibliotecas públicas y populares) y mediadores de otros servicios tales como centros de educación inicial, escuelas, liceos, escuelas técnicas, encargados de telecentros gratuitos y cibercafés. Asimismo, se tomaron en cuenta para entrevistas a informantes calificados instituciones relevantes adyacentes a la zona, como ser hospitales, casas de la mujer, comisarías.

Otra estrategia consistió en el análisis de documentos e información producidos para la comunidad o dirigidos específicamente a grupos como ser a las mujeres, a los jóvenes, etcétera, por las organizaciones y servicios a nivel nacional y local que actúan en la zona elegida.

Población y territorio objetos de estudio

La población objeto de estudio está comprendida por las mujeres en situación vulnerable, especialmente jóvenes y adolescentes, residentes en el territorio del PIM correspondiente a la Zona 9 (delimitación de la IM) del departamento de Montevideo, y más específicamente, en el área comprendida por la Red Camino Nordeste. De este territorio son seleccionados los barrios Jardines del Hipódromo, Flor de Maroñas, Bella Italia y Villa García. Allí se localizan organizaciones sociales y servicios públicos y privados destinados a sectores vulnerables de la población, dirigidos o abarcando a las mujeres de la localidad.

Entre las organizaciones y servicios de la Zona 9, mayormente pertenecientes a la Red Camino Nordeste, se trabajó con los siguientes:

- Centro de salud Jardines del Hipódromo (Malinas y Libia);
- Casa Lunas (Aparicio Saravia y Gral. Flores);
- SOCAT Santa Gema y Casa Joven Rompecabezas (Roma y Belloni);
- CAIF Las Hormiguitas (barrio Jardines del Hipódromo);
- Policlínica Medicina Familiar Maroñas (barrio Flor de Maroñas);
- CAIF Macachín (barrio Flor de Maroñas);
- Comisión Flor de Maroñas en el barrio Flor de Maroñas;
- Liceo n.º 45 (barrio Bella Italia);
- Escuela n.º 262 (barrio Bella Italia);
- Biblioteca popular de la cooperativa de viviendas Juana de América (barrio Bella Italia);
- Escuela n.º 157 (barrio Villa García);
- Liceo n.º 52 (barrio Villa García);
- Aula Comunitaria n.º 13 (barrio Villa García);
- Policlínica Covipro (Camino Maldonado, km 18.800);
- SOCAT (barrio Villa García y adyacencias);
- Asentamientos irregulares El Alfarero (barrio Flor de Maroñas) y El Monarca (barrio Villa García).

Localización de la Zona 9

La Intendencia de Montevideo divide político-administrativamente al departamento de Montevideo en 18 zonas denominadas Centros Comunales Zonales (CCZ). Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística (INE) establece una división territorial en 62 barrios.

En esta primera imagen se presenta el mapa del departamento, los CCZ y se señalan los barrios comprendidos en el estudio: Villa García, Bella Italia-Punta de Rieles, Jardines del Hipódromo y Flor de Maroñas.



Figura 1. Fuente: Sistema de Información Geográfica (SIG), Intendencia de Montevideo

En el mapa siguiente se observa la delimitación de los Barrios: Villa García, Bella Italia-Punta de Rieles, Jardines del Hipódromo, Flor de Maroñas. Asimismo, el entramado urbano desigual evidencia que gran parte del territorio de la Zona 9 es suburbano y rural.



Figura 2. Fuente: SIG, Intendencia de Montevideo

Población de la Zona 9: caracterización sociodemográfica

Según el último censo de población realizado por el INE en el año 2004, en la Zona 9 viven 136.690 habitantes, entre los cuales existe una leve mayoría de mujeres, según se aprecia en el siguiente cuadro:

Población del CCZ 9 por sexo. Año 2004	
CCZ 9	Población
Hombres	65.983
Mujeres	70.707
Total	136.690
Fuente: Unidad de Estadística Municipal, Intendencia de Montevideo	

Al considerar la franja de edades a la que refiere el estudio, desde los 15 a los 29 años fundamentalmente, la cantidad de personas viviendo en dicha zona asciende a 32.938, los cuales se distribuyen en forma casi equitativa entre hombres y mujeres.

El 18% de la población del CCZ 9 (24.884 personas) vive en asentamientos irregulares, según el último recuento realizado en el Censo citado (año 2004). Este porcentaje, para el total de población de Montevideo, es del 10% de las personas, por lo que se aprecia que las condiciones socioeconómicas de la

población de dicha zona son de mayor vulnerabilidad y pobreza con relación al promedio del departamento.

Población del CCZ 9 que viven en asentamientos irregulares, por sexo y grupos de edades. Año 2004.			
Grupo de edades	Hombres	Mujeres	Total
0 a 4	1.595	1.506	3.101
5 a 9	1.735	1.685	3.420
10 a 14	1.470	1.434	2.904
15 a 19	1.263	1.207	2.470
20 a 24	1.004	1.116	2.120
25 a 29	992	1.032	2.024
30 a 34	967	913	1.880
35 a 39	742	733	1.475
40 a 44	778	742	1.520
45 a 49	596	551	1.147
50 a 54	437	440	877
55 a 59	318	278	596
60 a 64	245	243	488
65 a 69	137	171	308
70 a 74	132	139	271
75 a 79	64	87	151
80 a 84	35	55	90
85 y más	15	27	42
Total	12.525	12.359	24.884
Fuente: Unidad de Estadística Municipal. Intendencia de Montevideo			

Cabe destacar que más de la mitad de las mujeres que vive en asentamientos son menores de 25 años (6948 mujeres de cero a 24 años).

A su vez, si se considera el análisis realizado por la Unidad de Estadística Municipal de los datos de la *Encuesta Continua de Hogares* (ECH) del INE del año 2008, el 41 % de las personas del CCZ 9 viven en hogares bajo la línea de pobreza (porcentaje altamente superior que el promedio de Montevideo, que ronda el 24 %).

Según este mismo relevamiento del año 2008 (el último análisis disponible a nivel de CCZ), el 7,9 % de las personas que viven en el CCZ 9 estaban desocupadas (siendo el dato global para Montevideo del 7,2 %).

Observando específicamente al grupo de edades comprendido entre los 15 y los 24 años, casi uno de cada cuatro de los mismos (23 %) no realiza ninguna actividad, es decir, ni estudia ni trabaja.

Porcentaje de jóvenes entre 15 y 24 años que viven en el CCZ 9 por actividad. Año 2008	
Actividad	Porcentajes
Estudian	29,1
Trabajan	36,0
Estudian y trabajan	11,9
Ni estudian ni trabajan	23,0
Total	100,0
Fuente: Unidad de Estadística Municipal. Intendencia de Montevideo	

Métodos de investigación

La estrategia metodológica que se planteó para este estudio de carácter comprensivo fue sustentada en un tratamiento fundamentalmente cualitativo, con información de apoyo de tipo cuantitativo, indagando en las modalidades y frecuencias en el acceso y en el uso de los recursos de información, por mujeres en situación de pobreza.

Para desarrollar este abordaje se utilizaron diferentes técnicas de recolección de información, las cuales fueron aplicadas a distintas poblaciones objetivo, en una selección de usuarias e integrantes de organizaciones y servicios públicos y privados tales como: centros de salud, centros juveniles, centros comunitarios de educación inicial, centros CAIF, escuela técnica, liceo, servicios SOCAT, bibliotecas públicas y populares, telecentros gratuitos (CASI), y cibercafé, como también, un abordaje de las mujeres en sus hogares.

Según las dimensiones y propuestas planteadas, la estrategia de investigación se diseña a través de las siguientes fuentes de carácter cualitativo:

- Entrevistas en profundidad, aplicadas en el inicio del estudio, a informantes calificados, y luego tanto a las mujeres residentes en la Zona 9, como a los mediadores institucionales, y personal de bibliotecas y cibercafé/telecentros, con el objetivo de conocer las percepciones de los mismos respecto a las dimensiones y perspectivas de análisis definidas.
- Grupos de discusión (o grupos focales): realizados con un grupo de adolescentes, uno de madres y otro de mediadores. Se promueve el intercambio y la discusión entre las personas que conforman el grupo, en tanto el moderador es el encargado de realizar las preguntas y conducir la discusión, de modo de indagar en las actitudes y opiniones de cada grupo y su interacción, respecto a un tema específico, siendo en este caso, el acceso y uso de información.
- Análisis de documentos e información: de fuentes generadas por los organismos públicos y organizaciones ya mencionadas anteriormente, y producidos por la comunidad.

A continuación se describe cada uno de ellos.

Entrevistas

Entrevistas a mujeres jóvenes residentes en la Zona 9

Se las seleccionó en tanto usuarias de las distintas organizaciones y servicios de la zona. Las entrevistas fueron realizadas en la Escuela n.º 262, la Escuela n.º 157, el Liceo n.º 45, el CAIF Macachín, el Centro de Salud Jardines del Hipódromo, Policlínica Covipro, asentamiento El Alfarero, asentamiento El Monarca, policlínica El Alfarero, Jardín de Infantes n.º 348 de Villa García, y se les aplicó un formulario estructurado que fue diseñado combinando preguntas abiertas y cerradas.

En el mismo se preguntaba acerca de:

- datos sociodemográficos: lugar de residencia, edad, nivel educativo, ocupación, composición del núcleo familiar;
- conocimiento y uso de los servicios local;
- conocimiento de actividades específicas para mujeres;
- interés en distintos servicios de información;
- necesidades y motivaciones del uso de información;
- utilización de la información para resolución de problemas (técnica del «incidente crítico», mediante el cual se estudia el comportamiento informacional frente la necesidad de resolver un problema o tomar una decisión relacionada con la vida personal cotidiana);
- preferencias por tipos y soportes de la información y canales, ocio y recreación;
- actividades en la vida cotidiana, uso del tiempo libre.

Características sociodemográficas de las entrevistadas

De acuerdo con la estrategia metodológica planteada, se selecciona una muestra intencional de interés sustantivo en función de variables tales como el sexo, la edad y la maternidad, siendo las mujeres usuarias de las distintas organizaciones de la zona. El tamaño de la muestra, dado que no es probabilística, se calcula buscando asegurar la representación de las variables de interés, y al mismo tiempo, mediante criterios de saturación teórica de las variables. En este sentido, la muestra final quedó fijada en 101 casos, cuyas características se presentan a continuación:

Barrios donde se realizó la encuesta	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
Bella Italia	19	18,8
Flor de Maroñas	32	31,7
Villa García	50	49,5
Total	101	100,0

Cuadro 2. Distribución según barrio de residencia		
Barrios donde viven las entrevistadas	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
Bella Italia	18	17,8
Flor de Maroñas	31	30,7
Villa García	43	42,6
Sin identificar	9	8,9
Total	101	100,0

Cuadro 3. Distribución según grupos de edades		
Edades por grupos	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
Hasta 15 años	20	19,8
De 16 años a 18 años	21	20,8
De 19 años a 25 años	22	21,8
De 26 años a 30 años	9	8,9
De 31 años a 35 años	22	21,8
De 36 años a 43 años	7	6,9
Total	101	100,0

Cuadro 4. Distribución según composición familiar		
Vive con:	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
Con el esposo/compañero solamente	4	4,0
Con hijos solamente	8	7,9
Con esposo/compañero e hijos	27	26,7
Con hijos y padre/madre	3	3,0
Otras combinaciones	59	58,4
Total	101	100,0

Cuadro 5. Distribución según si trabajan o no		
Trabaja	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
Sí	32	31,7
No	68	67,3
Sin dato	1	1,0
Total	101	100,0

De las 68 entrevistadas que no trabajan, el 41 % se encuentran actualmente buscando trabajo, y el 76 % tiene entre 15 y 25 años de edad.

Cuadro 6. Distribución de las que trabajan, según tipo de trabajo		
Trabajo	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
Regular	28	87,5
Irregular	3	9,4
Sin dato	1	3,1
Total	32	100,0

Cuadro 7. Distribución según nivel educativo		
Nivel educativo	Cantidad	Porcentaje
Sin educación formal	0	0,0
Primaria incompleta	10	9,9
Primaria completa	26	25,7
Secundaria/UTU primer ciclo incompleta	38	37,6
Secundaria/UTU primer ciclo completa	20	19,8
Secundaria/UTU segundo ciclo incompleta	4	4,0
Secundaria/UTU segundo ciclo completa	2	2,0
Universidad/Terciario incompleta	0	0,0
Universidad/Terciario completa	0	0,0
Sin dato	1	1,0
Total	101	100,0

Cuadro 8. Distribución según tenencia de hijos		
Hijos	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
Sí	57	56,4
No	40	39,6
Embarazadas	4	4,0
Total	101	100,0

Cuadro 9. Distribución según cantidad de hijos		
Cantidad hijos	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
1	18	31,6
2	16	28,1
3	13	22,8
4	7	12,3
5 y más	3	5,3
Total	57	100,0

El 44 % de las mujeres que tienen hijos, trabajan (25 mujeres de un total de 57 que tienen hijos).

Del total de mujeres que tienen hijos, 33 tienen al menos un hijo menor de 4 años. En el Cuadro 10 se presentan la cantidad de hijos menores que tienen las entrevistadas.

Cuadro 10. Distribución según cantidad de hijos menores de 4 años		
Cantidad hijos menores de 4 años	Cantidad entrevistadas	Porcentaje
0	24	42,1
1	23	40,4
2	9	15,8
3	1	1,8
Total	57	100,0

Entrevistas a mediadores institucionales

Se realizaron 17 entrevistas, 3 de ellas grupales, a 22 entrevistados pertenecientes a personal técnico y profesional, agentes comunitarios y voluntarios, con roles de liderazgo o muy activos en las distintas organizaciones y servicios de la zona, siendo los principales: psicólogo, trabajador social, doctor en medicina, educador social, agente comunitario, vecino.

Se relevaron 17 centros o instituciones, predominando los centros de salud y policlínicas y los centros educativos.

Se buscó analizar la percepción de los mismos sobre las mujeres objeto de investigación, el reconocimiento de una exclusión informacional como problemática existente, barreras y facilitadores en el acceso, uso y apropiación de la información por parte de las mujeres usuarias de las organizaciones, necesidades de información, demandas y acciones para satisfacerla.

Entrevistas en bibliotecas

Se realizaron entrevistas (una en cada una, a la persona a cargo) en las dos bibliotecas existentes en el Zonal 9, una de carácter pública (Francisco Espínola) y una correspondiente a la categoría de biblioteca popular (Juan José Morosoli) ubicada en la cooperativa de vivienda Juana de América. Luego de la indagatoria en la zona y consulta a distintos referentes se comprobó que son las únicas bibliotecas para el gran público existentes en ella. En otro momento funcionaron otras bibliotecas populares y se supo que existen algunos intentos de organización de algunas nuevas.

Las preguntas fueron dirigidas a obtener:

- datos sociodemográficos del entrevistado: lugar de residencia, edad, nivel educativo, ocupación, composición del núcleo familiar;
- conocimiento y uso de los servicios a nivel local;

- conocimiento de actividades específicas para mujeres;
- características de la biblioteca y comportamiento de la comunidad en general, y de las mujeres en particular, en relación con la misma.

Entrevistas en cibercafés y telecentros gratuitos

Se realizó entrevistas y observación en cinco cibercafés-telecentros, tres de ellos son cibercafés de carácter comercial: Cíber Ohana, La Juana, Punta de Rieles (junto con un Red Pagos); uno corresponde a un CASI (Vida y Educación, Barros Blancos) y uno a un club de niños (Gurí). En este último caso, las respuestas son acotadas en tanto la realidad no ameritó aplicar todas las preguntas planteadas.

Se buscó obtener información acerca de:

- datos sociodemográficos del entrevistado: lugar de residencia, edad, nivel educativo, ocupación, composición del núcleo familiar;
- conocimiento y uso de los servicios a nivel local;
- conocimiento de actividades específicas para mujeres;
- características del cibercafé/telecentro y comportamiento de la comunidad en general y de las mujeres en particular, en relación con el mismo.

Grupos de discusión

Los grupos desarrollados fueron dirigidos a madres jóvenes, adolescentes y mediadores institucionales, en forma separada por considerarlos diferenciados.

El grupo de las madres, realizado en el espacio de un CAIF, pretendió determinar la incidencia en las necesidades y uso de información, de la responsabilidad femenina por los cuidados en el hogar.

El grupo de las adolescentes, realizado en el espacio de un aula comunitaria, pretendió conocer las necesidades de información en esta edad, profundizando en el uso de TIC por cercanía generacional a las mismas.

En ambos grupos se motivó a conversar sobre la utilidad de contar con un centro de informes, los factores que facilitarían el acceso al mismo, y qué información «para la mujer» debería existir allí. Se conversó además en ambos grupos sobre el uso de computadoras, el acceso a Internet y el uso de las XO dentro del hogar.

En el grupo de mediadores se promovió la discusión en torno a cómo perciben las necesidades y demandas y utilización de información por parte de las mujeres, si esto es considerado una problemática y cuáles son los distintos abordajes que realizan en tanto mediadores institucionales.

Grupo de Discusión en CAIF

Lugar: CAIF Las Hormiguillas.

Barrio: Jardines del Hipódromo.

Participantes: 11 mujeres.

Perfil: madres, entre 23 y 31 años, 9 de ellas desocupadas.

Se toman como criterios para la composición del mismo el ser madre con al menos un hijo en el CAIF, ser menor de 35 años y vivir en la zona de acción definida en el proyecto.

Grupo de discusión en aula comunitaria

Lugar: Aula Comunitaria n.º 13, Villa García, salón Irineo Leguizamo.

Barrio: Villa García.

Participantes: 11 mujeres.

Perfil: entre 13 y 17 años, solo una de ellas tiene hijos.

Se toman como criterios para la composición del mismo el ser adolescente desertora del sistema educativo y vivir en la zona de acción definida en el proyecto.

Grupo de Discusión de Mediadores

Lugar: Policlínica Covipro.

Dirección: Ruta 8 km 18.800.

Participantes: 12 mujeres.

Perfil: doctoras, psicólogas, trabajadoras sociales, integrantes de Red Camino al Nordeste.

Se buscó integrar el grupo con mediadores de servicios de salud (Centro de Salud Jardines del Hipódromo y Policlínica Covipro), liceos (n.º 39 y 45), Escuelas (Escuela n.º 181), Aulas Comunitarias, organizaciones de apoyo a las adolescentes madres (Casa Lunas), SOCAT (Santa Gema). También abarcar distintas barrios dentro de la Zona 9: Flor de Maroñas, Jardines del Hipódromo, Bella Italia y Villa García.

Análisis de documentación recopilada

Como forma de conocer la información documentada que se ofrece a la población se realizó una recopilación de la misma en distintas organizaciones de la Zona 9. Dicha tarea se complementó con un relevamiento de la documentación generada por instituciones consideradas clave a nivel gubernamental: MSP, Mides, MEC, INAU, que es distribuida a los organismos que actúan como intermediarios en su difusión; tanto porque se ocupan de su entrega a la población, por la publicación en sus carteleras o porque se utilizan como insumo en talleres sobre las temáticas que abordan.

En muchos casos hubo repetición de algunos documentos, por ejemplo, folletos recopilados en el MSP que son copias de algunos relevados en la Policlínica Covipro.

La documentación relevada se procesó en una base de datos bibliográfica en Winisis utilizando el formato CEPAL. La misma contiene 167 registros.

Mujeres e información

Acceso y uso en contextos desfavorables:

Jóvenes y adolescentes en la zona 9 de Montevideo

VERÓNICA RODRÍGUEZ LOPATER

Introducción

En este capítulo se articulan las categorías mujer-información, presentando el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos metodológicos aplicados para conocer por un lado, las actitudes y comportamientos de las mujeres en el acceso y uso de información y, por otro, sus propias percepciones respecto a necesidades de información y el valor dado a la misma como recurso para la vida cotidiana, desde los planos personal, cultural y socioeconómico.

Comprender esta valoración desde las experiencias reales de mujeres jóvenes en el contexto territorial definido implicó determinar el rol de la información como uno de los recursos sociales para mejorar la habilidad para ejercer el poder de elección, en lo que hace fundamentalmente a decisiones estratégicas, pero también aquellas consideradas tradicionalmente femeninas (como la compra de alimentos, las acciones a tomar ante la enfermedad de los hijos, o modalidades de crianza). Esta capacidad de elección es crucial en el proceso de empoderamiento.

Para llegar a la población objetivo de la investigación, fueron diseñadas dos estrategias metodológicas, ya descritas en el Capítulo 2: entrevistas y grupos de discusión.

Se presentan a continuación los resultados de las entrevistas aplicadas a 101 mujeres de la zona, y de los dos grupos focales realizados en la etapa final de la investigación, con madres y adolescentes respectivamente.

Las entrevistas tuvieron el objetivo de identificar necesidades de información en las mujeres de la zona. Entendiendo por dicha conciencia, las formas en que se perciben las propias necesidades e intereses, a su vez modeladas por las realidades personales cotidianas y los contextos materiales y sociales de dichas experiencias. Para comprender estos contextos se indagó sobre el conocimiento de las mujeres respecto a la existencia de diferentes «recursos locales» aludiendo a servicios de diferente tipo, el uso real de los mismos, y su rol como fuentes

de información. Para introducir al relato de necesidades, se pidió a las mujeres identificar carencias y necesidades de la zona.

Se investigó sobre la utilidad de recursos específicos de información, considerando centros de ayuda y atención a la mujer, centros de informes en general, bibliotecas y sitios de acceso libre a Internet.

Mediante la técnica de *incidente crítico* se situó a las entrevistadas en una situación problemática personal particular, buscando identificar los comportamientos informacionales adoptados frente a la misma.

Se realizó también un estudio de distribución y uso del tiempo en las mujeres entrevistadas, con el fin de determinar su nivel de participación social e interacción con el mundo extradoméstico y la incidencia de esto en sus «consumos» informacionales. Se profundizó en el tiempo destinado al uso de las TIC, dentro o fuera del hogar. Para ello se analizó la distribución de tareas y realización de diversas actividades a lo largo de un día normal, discriminando frecuencias diarias, semanales y mensuales buscando determinar los momentos de mayor carga y la existencia o no de tiempos de ocio y el uso de los mismos en lo que hace a medios masivos (preferencias en TV y radio, lectura e Internet).

Los grupos focales permitieron analizar usos y valoraciones de la información así como identificar necesidades, en dos grupos diferenciados: adolescentes y madres jóvenes respectivamente, determinando la incidencia generacional así como la de las responsabilidades y roles tradicionales femeninos. En ambos se contextualizó la conversación en la existencia en el barrio de un lugar de informes, las situaciones y temáticas que motivarían la concurrencia al mismo, y las necesidades percibidas como propias de las mujeres. Se buscó además determinar el grado de acercamiento a las TIC en ambos grupos.

Información y vida cotidiana

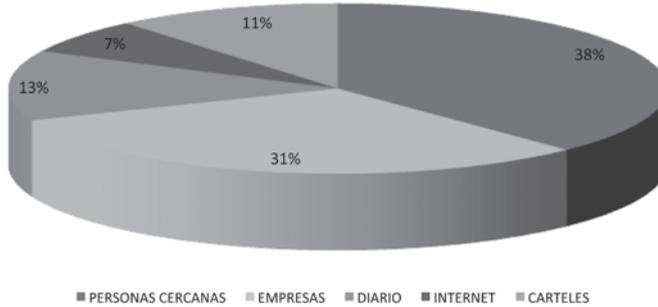
Fuentes de información

Para identificar las fuentes de información utilizadas por las mujeres se indagó sobre sus formas de operar en situaciones cotidianas, que obliguen a recurrir más allá del ámbito doméstico para hallar respuesta o solución. La búsqueda de trabajo se considera una situación común en la que debe recurrirse al capital social individual y familiar, así como a medios de comunicación y distintos canales.

La consulta a contactos personales concentra un 38 % de los casos, refiriendo en su mayoría a los círculos más próximos, familia, vecinos y conocidos, mencionándose con frecuencia como condición que los valida como fuente confiable, el hecho de que «ya estén trabajando», y por lo tanto se los perciba con más capacidades para interactuar con el mundo extradoméstico.

El dejar *currículos* en empresas o anotarse en ellas es el segundo medio más utilizado (31 %). Le siguen buscar trabajo por el diario (13 %) y mirar o poner carteles, o simplemente preguntar en los comercios de la zona (11 %).

El uso de las tecnologías de la información, concretamente computadoras para conectarse a Internet para buscar u ofrecer trabajo, son también mencionadas por un 7 %, incidiendo en este uso la edad (todas menores de 25 años).



Fuentes de información utilizados en la búsqueda laboral.
Elaboración propia

Conocimiento de la oferta informacional local

Recursos locales: conocimiento y uso de servicios de la zona

Se pregunta sobre la existencia de servicios en la zona, buscando no solo caracterizar la oferta local sino identificar las nociones que las entrevistadas manejan sobre los mismos.

La interacción con el mundo extradoméstico aparece pautada por el cumplimiento de las responsabilidades femeninas, coincidiendo con los principales servicios identificados: cuidado de la salud familiar, compras diarias, crianza de los hijos.

Se constata gran dificultad en la visualización de servicios como tales, obteniéndose un 20 % de respuestas que niegan conocer o que existan servicios en la zona.

Los servicios mencionados están directamente relacionados al uso «obligado» de los mismos (se menciona aquello que se usa), reflejando esferas de acción tradicionalmente femeninas: la salud familiar, las compras básicas del hogar (alimentación, higiene), el cuidado de los hijos.

La principal asociación es así con las policlínicas y centros de salud (53 casos), le siguen los comercios de la zona como almacenes, supermercados, quioscos, carnicerías (18 casos) y los servicios dirigidos a los niños (12 casos), incluyendo CAIF, escuela y club de niños.

La condición de madre incide en el reconocimiento de las policlínicas y centros de salud como servicios, así como en el conocimiento de los servicios para la infancia. De las 53 entrevistadas que los mencionan el 69 % tienen hijos.

Entre quienes mencionan conocer algún CAIF, escuela, club de niños, aulas comunitarias, o liceo, el 53 % son madres.

Otras asociaciones a servicios menos conocidos, como el CCZ o las aulas comunitarias muestran la incidencia de la edad. Quienes los mencionan son mayores de treinta años, con primaria o primer ciclo completos, conocen también la Casa de la Mujer, las actividades desarrolladas por el PIM en la zona, y la existencia de agentes comunitarios.

Una única entrevistada menciona las bibliotecas, denotando la ausencia de estas en la zona.

Para confirmar lo expresado respecto a los servicios locales conocidos, se pide a las entrevistadas que seleccionen de la siguiente lista, aquellos servicios que existen cerca de donde viven:

- merenderos;
- CAIF/Jardín de infantes;
- plaza de deportes;
- clubes/centros para niños;
- centros para jóvenes;
- biblioteca;
- cibercafé;
- policlínica;
- CCZ;
- comisión vecinal;
- cooperativas.

Se pretende con esto contrastar el reconocimiento espontáneo de las entrevistadas de los recursos locales con su identificación en una lista ya confeccionada.

Los servicios identificados en el barrio se amplían al sugerirse esta tipología, siendo las frecuencias las siguientes:

Servicios	%
Policlínica	92,1
Cibercafé	74,3
CAIF/jardín de infantes	65,3
Comisión vecinal	44,6
Plaza de deportes	39,6
CCZ	35,6
Merenderos	28,7
Centros para jóvenes	27,7
Clubes/centros para niños	25,7
Biblioteca	24,8
Cooperativas	22,8
Ninguno	2,0

Las policlínicas vuelven a ser el servicio más conocido, no obstante las menciones aumentan casi en un 50 % al sugerirse las categorías, frente a la mención espontánea.

El 92 % afirma que cerca de donde vive existe una policlínica, concentrándose el 43 % de las mismas entre los 16 y 25 años.

Los comercios, ausentes en la lista, dejan el segundo lugar al cibercafé, no mencionado anteriormente por no ser asociado a un «servicio». Ocupan el tercer lugar los servicios para el cuidado de la infancia. Los servicios menos conocidos como el centro comunal y las comisiones vecinales, aumentan notoriamente su frecuencia. Aparecen los merenderos y las cooperativas, no mencionados anteriormente.

Solo el 2 % no reconoció ninguno de los servicios de la lista como existentes en el barrio, frente a un 19 % que afirmó no conocer servicios o que no existían, cuando se las consultó de forma espontánea sobre los servicios que conocían en la zona.

Esto vuelve a reforzar la gran dificultad para reconocer los «servicios» y recursos locales.

Respecto al uso, si bien se describe una oferta variada, a la hora de reconocer aquellos realmente utilizados, se menciona la policlínica (46 casos), seguida por los comercios (nueve casos), coincidiendo con las principales asociaciones expresadas previo a la sugerencia de otras opciones. Se constata nuevamente un uso real de carácter obligado: el 98 % de quienes mencionan la policlínica como servicio conocido, afirman usarla.

Las razones de uso manifestadas implican una concurrencia con cierta continuidad y un vínculo estable con estos centros y policlínicas: los controles generales y los pediátricos (20), los controles durante y después del embarazo (4 casos) y las consultas ginecológicas (5 casos), son los motivos mencionados con mayor frecuencia.

Se mencionan también con frecuencias inferiores a 5, las consultas por emergencias, la atención odontológica, la atención psicológica y el retiro de medicamentos.

El hacer compras y tener un motivo para «salir» son los motivos mencionados con relación a la concurrencia a los comercios, asociados a «servicios».

El vínculo con ONG es mencionado en dos casos, siendo los motivos de participación el apoyar las tareas de la misma y pasar el tiempo.

El CAIF y la plaza son mencionados también como servicios utilizados, con un caso cada uno.

Cabe destacar que un 37 % de las entrevistadas no reconocen utilizar ningún servicio, cuando un 74 % mencionó al menos uno conocido. Esto confirma la dificultad de identificar o asociar los recursos utilizados en el barrio como servicios.

Las fuentes de información mediante las cuales se tuvo conocimiento de los servicios mencionados fueron identificadas apenas por un 41 % de las entrevistadas, refiriendo en la totalidad de los casos, a la policlínica.

El conocimiento directo, por «vivir cerca» es la vía más mencionada (51%), constando la importancia dada a local como facilitador del uso, se conoce aquello que se ve en el espacio por el que se transita. El contacto personal y el «boca a boca» mantienen significación como «fuentes de información» consultadas por las entrevistadas (38%).

Servicios destinados a las mujeres

Se pregunta a las entrevistadas si conocen algún servicio solo para mujeres y cuáles son.

El nivel de conocimiento de los recursos y propuestas desarrolladas a nivel local dirigidas a mujeres es muy bajo. Solo 14 entrevistadas reconocen la existencia de alguno incidiendo en este conocimiento la edad, con una media de 27 años (superior a la media general de edad de la totalidad de las entrevistadas).

Se mencionan los siguientes programas y servicios:

- el programa *Barrido Otoñal*;
- talleres de cocina para madres organizados en la escuela;
- curso de primeros auxilios organizado en policlínica del Monarca;
- reuniones por distintos temas en policlínicas;
- Comuna mujer;
- fútbol en plaza deportes;
- Club Comisión de Mujeres (placita);
- Casa de la Mujer 8 de Octubre;
- clases en la iglesia;
- cursos en el «mercadito».

A modo de recoger información de otras actividades dirigidas a mujeres por fuera de un ámbito institucional, se pregunta sobre el conocimiento de algún grupo de mujeres que se reúnan en el barrio con algún propósito.

Se registran 14 respuestas, coincidentes solo en 3 casos, con quienes mencionan algún servicio para mujeres. Esto refuerza la dificultad en las entrevistadas para la identificación de los servicios locales como tales.

Los grupos mencionados están abiertos en su mayoría a los hombres, pero en opinión de las entrevistadas, son las mujeres quienes participan mayoritariamente.

Se identifican tres áreas: los grupos conformados en reuniones convocadas desde las policlínicas para discutir temas de salud, los grupos vinculados a las comisiones vecinales o grupos de voluntarios que trabajan para lograr mejoras en el barrio, grupos conformados en el marco de actividades religiosas.

Dentro de los primeros se mencionan reuniones en las policlínicas, por ejemplo, «cuando viene la diabetóloga» (32 años), grupos de «madres de hijos con problemas de drogas» (21 años).

Las policlínicas también convocan la participación a través de la realización de tareas: «trabajan para la policlínica, gente que la usa se juntan para limpiar y esas cosas» (16 años).

Con respecto a las comisiones vecinales y de fomento, se trata de grupos mixtos pero que en la práctica participan mayoritaria o únicamente mujeres, por ejemplo la Comunidad El Alfarero (33 años).

Con relación a grupos religiosos, se reconoce la existencia de un grupo de mujeres que organizan venta económica de ropa para juntar dinero para la iglesia (15 años).

La participación activa de la Udelar en la zona también es reconocida «la gente que viene de la Universidad» (15 años).

Respecto a la participación de las entrevistadas en estas actividades y grupos, de las 14 mujeres que mencionan algún grupo organizado que se reúna con algún fin, sea o no de mujeres, solo 5 reconocen participar de los mismos.

Estos casos mencionan:

- la comunidad El Alfarero, «no es solo para mujeres pero solo van mujeres»;
- reuniones de comisiones que «no son de mujeres» pero quienes participan son «mayormente son mujeres»;
- la Casa de la Mujer de la Unión.

Percepción sobre las necesidades respecto a la zona

Se introduce el tema en forma amplia, refiriendo a la zona. Se pregunta a las entrevistadas qué le falta al barrio y qué les gustaría que hubiera, entendiendo que estas percepciones reflejan experiencias personales.

La mención de al menos alguna necesidad respecto a la zona, obtuvo un alto índice de respuestas (93%), constatándose la facilidad de identificar problemáticas y situaciones directamente relacionadas a la vida cotidiana.

Los «reclamos» sobre necesidades identificadas como no cubiertas en la zona pueden agruparse en las siguientes dimensiones:

Dimensión	Casos
Servicios públicos	34
Infraestructura recreativa	24
Servicios para la infancia	22
Atención a mujeres	11
Servicios de salud	8
Servicios a adolescentes y jóvenes	4
Recursos de información	5

La mejora de los servicios públicos aparece como la primera necesidad identificada a la zona. Dentro de los servicios públicos en los que se denuncia carencia o insuficiencia en la zona, se menciona el alumbrado (10 casos), el arreglo de las calles (13 casos), la falta de seguridad y necesidad de más vigilancia (8), falta de limpieza (2 casos) y telefonía pública (un caso).

- «Más cuidado en todo, más control para adolescentes, más guardia policial» (33 años);
- «Patrulla para seguridad en cada esquina» (32 años);
- «Le falta todo. Arreglar calles, luz, vigilancia, más locales, una placita» (16 años).

En lo que respecta a la infraestructura urbana de la zona, hay un fuerte reclamo de espacios públicos, identificándose el deseo de contar con plazas y espacios para la realización de deportes. En el 40 % de los casos, la plaza se identifica como el espacio «seguro» para recreación de los niños o la única opción de poder «hacer algo» en el tiempo de ocio. Un 60 % de las mujeres que reclaman una plaza, son madres, reflejando esta necesidad una demanda práctica de género: el espacio de la plaza ayuda a cumplir con los cuidados de los hijos, volviéndose un lugar de contención diferenciado de la calle, y como alternativa al hogar. Entre las más jóvenes tiene también fuerte presencia la necesidad de espacios recreativos.

Infancia y adolescencia son desde la percepción de las entrevistadas los principales receptores de la oferta recreativa local deseada.

- «Una verdadera plaza para los niños, que se diviertan» (29 años);
- «Una plaza más linda. Los domingos no hay nada para hacer» (15 años);
- «Una plaza... los chiquilines juegan en la calle» (16 años);
- «Plaza más cerca, un espacio donde los niños puedan andar en bicicleta» (32 años);
- «Algo para las jóvenes» (21 años);
- «Bailes» (15 años);
- «Cíber. Otra casa joven» (13 años);
- «Cosas para adolescentes, actividad física, computadoras» (31 años).

La biblioteca aparece también asociada a lo recreativo, siendo mencionada en cuatro casos, en uno de ellos asociada al cibercafé:

- «Una biblioteca porque la mayoría de la gente está aburrida y le gusta leer» (13 años);
- «Bibliotecas para los chiquilines» (31 años).

La necesidad de espacios para jóvenes es también identificada por las madres como medio de contrarrestar el problema de las drogas entre los adolescentes y jóvenes, como forma de «sacarlos de la calle»:

- «Juegos, actividades para niños y adolescentes, actividades para niñas como manualidades para matar el tiempo. Están en la calle solos hasta muy tarde expuestos a la droga» (38 años);
- «Algo por el tema de la pasta base, mi hijo está involucrado y no tengo respuestas, por ejemplo Manantiales le quiere cobrar y también debería haber algo por el tema alcoholismo» (32 años).

Las necesidades referidas a la infancia comprenden también el reclamo de más servicios destinados a los cuidados: más CAIF (5 casos), merenderos (3 casos), y escuelas (3 casos).

- «¡Tantas cosas! ... Centros, merenderos para niños» (16 años);
- «Algunos otros CAIF más, porque el que hay, está muy lleno, no hay lugar» (24 años);
- «Otra escuela, esta me queda a ocho cuadras» (31 años);
- «Una escuela cerca» (37 años);
- «Una escuela, algo para que los niños gasten energías» (23 años).

Siete entrevistadas refieren a la falta de algún recurso dirigido a mujeres, siendo los principales temas los servicios y espacios de contención para la infancia provistos por el Estado («servicios sociales gratis» que permitan delegar temporalmente en el día los cuidados de los niños), la atención de la madre, principalmente en lo que refiere al embarazo adolescente, las posibilidades de capacitación y la prevención de la violencia doméstica.

Las siete respuestas que identifican necesidades específicas de la condición femenina se presentan en la siguiente tabla:

Necesidad	Edad
Algo para las mujeres porque hay mucha violencia doméstica, algo para que aprendan	37
Lo principal, un CAIF. También algo para las mujeres con cursos para estudiar. «Un centro para niños y jóvenes»	31
CAIF de 8 horas, club de fútbol, «más información para las adolescentes embarazadas»	18
«más servicios sociales gratis, para niños y sus madres»	29
«más trabajo para las mujeres, más salud»	14
Algo para las jóvenes	21
Actividades para niñas como manualidades para matar el tiempo. Están en la calle solas hasta muy tarde expuestas a la droga.	38

Dentro de las necesidades expresadas con relación a los servicios de salud, se reclaman más policlínicas, con horarios de atención más extensos y una mayor cobertura para los casos de emergencia:

- «Más servicios de salud, especialista» (31 años)
- «Atención médica las 24 horas» (20 años);
- «Asistencia móvil» (29 años);
- «Más horario de esta policlínica» (24 años).

Se expresa también la necesidad de más comercios, particularmente en lo que hace a la solución de urgencias.

- «Farmacia 24 horas para cuando los niños se enferman» (21 años);
- «Que haya más comercios, que no hay nada acá» (16 años);

La necesidad de contar con servicios «cerca», evitando tener que desplazarse de un barrio a otro, es mencionada por cuatro entrevistadas.

- «Que queden las cosas mas cerca» (17 años);
- «Un teléfono más cerca» (32 años);
- «Una policlínica más cerca» (35 años);
- «Una plaza más cerca» (23 años);
- «Una escuela más cerca y recreación» (20 años).

Con la intención de determinar las percepciones de las necesidades de la zona por las adolescentes, se analizaron las frecuencias de los reclamos entre las entrevistadas menores de 19 años.

Es clara en las necesidades expresadas la importancia del tiempo en lo que hace al cumplimiento de las responsabilidades femeninas: reclamo de horarios más extensos en servicios de salud, más servicios para la infancia, escuelas más próximas.

La demanda de más infraestructura recreativa local ocupa el primer lugar, seguido de los servicios públicos, lo que confirma la percepción de la necesidad de mejorar la calidad de vida en la zona, ya identificada en las respuestas generales. Los servicios y espacios para niños y jóvenes siguen en frecuencia. De los cuatro casos que mencionan biblioteca, tres son adolescentes. El cibercafé es mencionado únicamente por adolescentes.

Recursos de información

Se indaga sobre distintos recursos de información y las razones por las cuales sería útil poder acceder a los mismos, considerando un lugar de atención y ayuda a las mujeres, un lugar de informes en general, biblioteca, acceso gratuito a Internet.

En la pregunta sobre la utilidad de contar con *un lugar de ayuda y atención a la mujer*, utilizando el concepto de «ayuda» como disparador al reconocimiento de necesidades y de situaciones críticas vividas por las mujeres de la zona.

La consulta siguiente sobre la utilidad de un lugar «de informes» se orienta a identificar las asociaciones de las mujeres con la información como recurso.

Respecto a *la biblioteca*, se buscó indagar la existencia de hábitos de uso y el concepto sobre la misma y sus funciones, y si se la relaciona de algún modo a la vida cotidiana.

Para conocer el acceso a las TIC, se pregunta sobre la utilidad de contar con acceso gratuito a Internet.

La siguiente tabla muestra las altas frecuencias obtenidas para cada uno de los recursos sobre los que se consultó:

Te sería útil que hubiera en el barrio...	Respuestas afirmativas*
Lugar de ayuda y atención a la mujer	99 %
Biblioteca	96 %
Lugar de informes de todo tipo	92 %
Acceso gratis a Internet	79 %
*Porcentajes sobre el total de 101 encuestadas	

La percepción de utilidad de los cuatro recursos consultados alcanzó entre el 80 y el 100 % de las respuestas.

Lugar de atención a la mujer

El 99 % de las entrevistadas reconoció la utilidad de contar con un lugar de ayuda y atención a las mujeres, constatándose un reconocimiento general de la necesidad de ayuda o asistencia a las mujeres de la zona.

El análisis de las razones dadas permitió identificar las necesidades reconocidas por las mujeres como propias del género y las carencias de la zona al respecto. La categorización de las razones expresadas respecto a la utilidad de contar con un centro para las mujeres permite extrapolar una imagen colectiva de la mujer coincidente con aspectos tradicionalmente asociados a la mujer por la sociedad: vulnerabilidad a la violencia en el ámbito doméstico, el modelo de la mujer-madre, principal responsable del cuidado de los hijos, el cuidado del hogar y la provisión de las necesidades básicas de la familia.

La siguiente tabla muestra las categorías construidas y su importancia.

Razón	Porcentaje*
Ayuda en situaciones de violencia doméstica	34 %
Contar con un lugar donde poder «solucionar problemas» u «obtener ayuda»	31 %
Contar con un lugar donde poder «hablar» temas de la mujer, tener «su espacio»	17 %
Contar con un lugar de ayuda a las «madres solas» o adolescentes	9 %
<i>*los porcentajes se calculan sobre las respuestas válidas</i>	

Violencia doméstica

Observando las frecuencias de la tabla puede concluirse que al consultar sobre la necesidad de contar con un «lugar de ayuda» la asociación directa es con situaciones de violencia doméstica, en muchos casos mencionados como propios.

No se constata una concentración por edades en la mención del maltrato como razón principal de la utilidad de un centro dirigido a las mujeres, siendo los casos extremos 12 y 37 años.

- «Porque hay muchas mujeres con problemas, con violencia doméstica» (24 años);
- «... por el maltrato de los hombres» (19 años);
- «La violencia doméstica es moneda corriente» (33 años);
- «Porque hay maridos golpeadores y que abusan de las mujeres» (15 años).

Se expresa además la necesidad de contar con un espacio distinto a la comisaría o el servicio 911, donde «poder hablar con alguien» (16 años).

- «Para consultar algo, por ejemplo problemas de pareja. Llamás al 911 y no hay mucha respuesta, te mandan de acá para allá» (32 años);
- «Es un barrio de bajos recursos, las mujeres maltratadas no encuentran apoyo en la comisaría. Comuna Mujer es lejísimos y no hay plata para los boletos. Los vecinos no se meten» (22 años);
- «Porque sin ser la comisaría no hay otra cosa» (35 años).

Solución de problemas

El poder contar con un lugar donde encontrar solución a los «problemas dentro de la casa» (23 años), es la segunda razón más mencionada (31 %).

Siguiendo a las situaciones de violencia doméstica, se mencionan los problemas con los hijos. Estos incluyen temas de tenencia legal, información sobre atención de la salud en lo que refiere a especialistas, problemas con drogas.

- «[...] yo trato a mi nene, salud mental, me queda lejos, llevar al nene, el neuropediatra en el Pereira, tengo que sacar número, fecha... Necesito más información [...]» (22 años);
- «ayuda con los hijos» (19 años);
- «las tienen que ayudar en todo, con los hijos» (15 años);
- «Hay muchas que precisan. Hay problemas en la casa, falta de trabajo, no control sobre los hijos» (38 años).

La necesidad de ayuda con los hijos es siempre asociada a problemas de violencia doméstica o madres solas, siendo principalmente mencionado por las más jóvenes.

Se menciona también como problemática menos frecuente (8 %) el contar con asesoramiento jurídico, «papeles, trámites», conseguir trabajo, obtener ayuda psicológica.

- «Abogados... Había cerca... pero lo cerraron.» (22 años);
- «Si está sola la mujer necesita ayuda psicológica. Para salir adelante, para que te guíen» (34 años).

Un espacio «para hablar temas de mujeres»

- «Toda mujer necesita su espacio» (33 años);
- «Sería un lugar de encuentro» (34 años);
- «Para que las mujeres puedan hablar» (13 años).

La asociación de un lugar de ayuda a la mujer con un espacio donde poder «hablar» con otras mujeres y ser escuchadas, donde poder «consultar sobre cosas de mujeres» (14 años), concentra el 17 % de las respuestas.

Interesa considerar la frecuencia con la que las entrevistadas mencionan la necesidad de «hablar» con otras mujeres con relación a situaciones de violencia doméstica, y como forma de sobrellevar la soledad.

El maltrato en el hogar, los hijos y los ginecólogos, son temas identificados por las entrevistadas como los propios de su género.

- «Estar con otras mujeres les permitiría largarse a hablar» (31 años);
- «Las mujeres se preguntan cosas entre ellas y nada más» (32 años);
- «Para las mujeres que necesitan juntarse con otras para hablar de sus problemas» (15 años);
- «Para juntarse y actividades para estar y generar cosas y hablar de problemas» (35 años);
- «[...] para poder hablar de problemas, ginecólogos» (13 años);

- «las que sufren violencia doméstica, para que puedan hablar con alguien» (16 años).

Se identifica claramente la demanda de un espacio pensado desde una perspectiva de género, que involucre a las mujeres articuladas con sus situaciones domésticas y familiares. Hablar, encontrarse, tener contención son conceptos presentes en muchas de las respuestas.

Ayuda a madres solas

- «[...] Para las madres que están solas» (21 años).

La identificación de las «madres solas» como las mujeres más necesitadas de un centro dirigido a la mujer, concentran el 9 % de las respuestas.

Ante la ausencia del hombre, particularmente en lo que afecta a los ingresos del hogar, las madres solas son quienes más necesitan ayuda para estas entrevistadas.

Debe observarse además que solo un 30 % de la muestra vive con su esposo o compañero, un 57 % tiene hijos, y de estas solo un 44 % trabaja. Si se considera a su vez la edad de los hijos, un 60 % de quienes tienen al menos un hijo menor de cuatro años no trabaja.

Si bien el estar a cargo de hijos menores, sin un ingreso fijo propio, es una situación común a gran porcentaje de las entrevistadas, el reconocimiento de la posible utilidad de un lugar de ayuda a la mujer para la superación de a misma, alcanza una cifra relativamente baja.

A su vez, de las entrevistadas que identifican esta situación como la prioritaria a tratar, solo un 25 % es madre sola.

- «Hay madres solas por camiones» (33 años);
- «Algunas mujeres, las que tienen hijos sin padres, lo necesitan» (16 años);
- «Hay madres solteras que necesitan» (31 años).

Necesidades estratégicas

Las necesidades identificadas son de orden práctico, derivadas de las deficiencias en los medios de vida y la vulnerabilidad al interior del medio familiar. No obstante, se visualiza una demanda de tipo asistencial, hay receptividad a obtener ayuda, preferentemente gestionada a nivel local o barrial, pero no hay una demanda de tipo estratégica respecto al acceso a medios que permitan la formación y el desarrollo de capacidades personales.

La asociación de un centro de atención y ayuda a las mujeres con necesidades de carácter más estratégico alcanza apenas un 2 % de las respuestas.

Otras problemáticas mencionadas al pensar en un centro de atención a las mujeres son la ayuda en la búsqueda de trabajo, la maternidad adolescente, la atención psicológica, la mejora de la autoestima, consultas sobre enfermedades de transmisión sexual, inseguridad y drogas.

- «Necesidad de algunas de trabajo» (29 años);

- «Si está sola la mujer necesita ayuda psicológica. Para salir adelante, para que te guíen» (31 años);
- «Ayudaría a otras mujeres, que tienen autoestima baja» (31 años);
- «Porque hay mujeres que necesitan ayuda en muchos sentidos, hasta ayuda psicológica» (33 años).

Solo una de las entrevistadas menciona la capacitación como motivo de uso de un centro dirigido a las mujeres.

La asociación de un lugar dirigido a las mujeres con el poder contar con «información» está presente solo en 2 casos, relacionada a la atención de la salud de los hijos y la violencia doméstica.

- «[...] yo trato a mi nene, salud mental, me queda lejos, llevar al nene, el neuropediatra en el [Centro hospitalario] Pereira [Rossel], tengo que sacar número, fecha... Necesito más información [...]» (22 años);
- «Para comunicarle a la mujer por la violencia doméstica. Para uno mismo por la información» (21 años).

Interesa considerar la importancia dada al hecho de contar con este tipo de recurso instalado en los mismos barrios, sin necesidad de traslado y pago de boletos, porque viven muy lejos y en los barrios «no hay nada».

- «Porque estaría bueno que hubiera en los barrios y no tener que ir lejos» (23 años);
- «Está bueno porque si precisás algo te tenés que trasladar y no siempre se puede pagar boleto» (33 años);
- «[...] Comuna Mujer es lejísimos y no hay plata para los boletos...» (22 años);
- «Hay mujeres que viven lejos y no tienen dinero para atenderse en algunos lugares» (14 años);
- «Porque en el barrio no hay nada, ni siquiera entran taxis» (32 años);
- «[...] la mujer no tiene mucho lugar, talleres cocina, peluquería, para capacitarse» (24 años).

En un solo caso se asocia un lugar dirigido a las mujeres con un espacio donde poder realizar actividades recreativas.

- «Hay veces que en casa no tengo nada que hacer. Para salir un poco» (16 años).

Lugar de informes

El 93 % de las entrevistadas reconoce la utilidad de contar con un lugar de informes en general. No obstante, no se visualizan tendencias en las razones de utilidad expresadas, hecho que refuerza la falta de vinculación de la información con problemáticas cotidianas. La información como recurso para la vida cotidiana no es percibida claramente por las entrevistadas. Un 40 % brinda respuestas vagas al dar las razones de utilidad, refiriendo simplemente a la importancia de «estar informados», «para informarse» sobre «muchas cosas» o informarse «mejor» o porque «hay cosas que no sabemos» y «falta información».

- «Para informarse mejor, porque yo no estoy bien informada» (29 años);
- «Porque me gustaría informarme de muchas más cosas» (17 años);
- «[...] porque hay muchas cosas que a veces no sabes y pueden asesorar» (19 años);
- «Si precisás algo vas» (15 años);
- «Si necesitan información saber dónde ir a buscarla» (29 años);
- «Se podría hacer una casa donde ir y que te informen de todo» (14 años);
- «Siempre precisás algo» (17 años).

La asociación más clara, aunque no representativa dada la baja frecuencia (9%), es con la información para realizar trámites o ubicar lugares y direcciones. Hay una fuerte asociación de la información con la esfera pública, no percibiéndola como recurso útil al interior del ámbito doméstico.

- «Información para moverme» (19 años);
- «Porque a veces una no sabe cómo hacer un trámite. Para ubicar direcciones o qué trámite pertenece para cada problema que una tenga» (33 años);
- «Hay mucha gente que no sabe nada... no sabe cómo ir a un lado» (16 años).

Entre las más jóvenes, el lugar para informes es asimilado a una biblioteca y con acceso a Internet.

- «Porque en Internet no hay cosas concretas cuando buscas, y no hay bibliotecas» (16 años);
- «Porque siempre tenés que buscar en Internet y no hay biblioteca» (15 años);
- «No hay información, lo único es ir a la escuela con la computadora de los gurises» (17 años).

La información para la salud, el trato de hijos adolescentes y la búsqueda de trabajo, aparecen mencionados con frecuencias inferiores al 3%.

También es muy bajo el porcentaje que lo visualiza como un recurso para ingresar al mercado laboral.

Biblioteca

El 97% de las respuestas considera útil la existencia de una biblioteca.

El uso aparece asociado principalmente a la infancia (44%) tanto por quienes son madres como por quienes no. Los niños son así los principales destinatarios mencionándose el apoyo en la actividad escolar (deberes), alternativa a Internet y estímulo del gusto por la lectura. La lectura por placer ocupa el segundo lugar (15%) y el estudio el tercero, siendo mencionado por quienes cursan liceo (8%).

No se concibe a la biblioteca como fuente de información para la solución de problemas de la vida cotidiana, como en el caso de un centro de atención a la

mujer, siendo su rol principal el apoyo a la educación formal de niños y adolescentes (52 %).

- «Con los nenes buscando información no se encuentra nada, recorre todo y no encuentra nada» (31 años);
- «Los chiquilines necesitan información y no la encuentran en la escuela» (36 años);
- «Para que los gurises empiecen a buscar y leer, más allá de las computadoras» (40 años);
- «[...] para que ellos lean y les guste leer» (34 años);
- «[...] por los niños. Es lindo leer» (23 años).

El uso de la biblioteca para buscar información por propio interés de las mujeres registra un 9%, sin una identificación clara de temáticas o intereses.

- «Para leer y no tener que gastar plata» (26 años);
- «[...] para poder buscar libros y leer» (14 años).

Acceso a Internet

El 80% de las entrevistadas reconoce la utilidad de contar con acceso gratuito a Internet.

El uso y utilidad de la red aparece vinculado a la búsqueda de información (16 casos), a los niños en edad escolar y las XO (10 casos), la comunicación a través del correo y el chat con familiares y personas en otros lugares (6 casos).

- «[...] buscar información en la escuela» (35 años);
- «Sirve para mucha cosa, conseguir información conectarte con gente afuera» (16 años);
- «[...] buscar trabajo e información» (24 años);
- «[...] para actualizarnos» (23 años).

El uso de Internet aparece asociado principalmente a las XO y las tareas escolares de los niños, siendo a través de estos el acercamiento de las mujeres a las computadoras.

Quienes son madres, o hermanas mayores, interpretan en este contexto, la pregunta como referida a un acceso gratuito desde el hogar, mencionando la importancia de que los niños no deban concurrir hasta las escuelas fuera de horario para conectarse con sus XO, por temas de inseguridad y por dificultades de traslado (lejanía de las escuelas, gasto de transporte). Se expresa también preocupación por el uso infantil de la red, y las posibles formas de controlarlo. Se constata también un acercamiento de las mujeres a las TIC a través de sus hijos, acompañándolos en la realización de las tareas y «aprendiendo» con y de ellos.

- «La computadora les abre posibilidades para informarse y los saca de la calle. Se entretiene más. A mí también me interesa, mis hijos me enseñaron» (36 años);
- «Los gurises con las XO que no tuvieran que ir a la placita (queda lejos) o los días de lluvia. Además, para los más grandes» (15 años);

- «Los niños tienen y van a la antena. Si no van ahí estaría muy bueno» (33 años);
- «Ahora tenemos las laptop y solo se conectan en la escuela o placita. Entonces es difícil buscar información porque hay que salir de casa» (12 años);
- «Que alarguen la señal de Internet para XO, hay que ir a la plaza y en invierno hace mucho frío» (35 años);
- «Hay que ir frente a la escuela y hay gente que vive muy lejos» (17 años).

Respecto a la incidencia de la edad en la percepción de la utilidad de las TIC se elabora el siguiente cuadro:

Acceso gratis a Internet	Porcentajes*
Hasta 15 años	24
De 16 años a 18 años	20
De 19 años a 25 años	20
De 26 años a 30 años	8
De 31 años a 35 años	20
De 36 años a 43 años	9
<i>*Porcentajes por grupos de edades, sobre el total de ochenta encuestadas que quisieran tener Acceso gratis a Internet</i>	

Se observa la mayor concentración en las adolescentes y mujeres más jóvenes (64%) y en las mujeres mayores de 31 años, que visualizan principalmente el servicio asociado a sus hijos en edad escolar y en el marco del *Plan Ceibal*.

No hay mención de un uso generalizado de Internet relacionado al ocio o entretenimiento, salvo un caso en que se afirma usarla para ver videos o escuchar música (15 años).

El ser madre o el pertenecer a un determinado grupo de edad no incide en el grado de utilidad dado a cada recurso, repitiéndose el orden como lo muestran las siguientes tablas.

Adolescentes	Porcentajes
Te sería útil que hubiera en el barrio...	
Lugar de ayuda y atención a la mujer	100
Biblioteca	95
Lugar de informes de todo tipo	88
Acceso gratis a Internet	85

Madres	Porcentajes
Te sería útil que hubiera en el barrio...	
Lugar de ayuda y atención a la mujer	98
Biblioteca	95
Lugar de informes de todo tipo	93
Acceso gratis a Internet	70

Conclusiones sobre los recursos de información

La posibilidad de lograr un mayor acceso a recursos y oportunidades está ausente, solo en un caso se menciona la capacitación con relación a la utilidad del centro, si bien se lo hace refiriendo también a áreas tradicionalmente femeninas como cocina y peluquería.

Se observa una fuerte demanda general de un espacio «propio» donde colectivizar los problemas (siempre domésticos), donde animarse a hablar y encontrarse con mujeres en situaciones similares.

Gran porcentaje de las respuestas son vagas al dar las razones de utilidad, refiriendo simplemente a la importancia de «estar informados».

Necesidades de información

Con el fin de comprender las necesidades de información en el contexto de acceso y uso en la vida cotidiana de las entrevistadas, y sus relaciones en su entorno inmediato, se les formula la siguiente pregunta: *¿Si tienes necesidad de informarte de algo, cuáles son los lugares o personas a los que recurres? ¿Por qué?*

El contexto familiar como referente y fuente de información

La confiabilidad aparece como la fundamentación más clara y específica.

Ante la pregunta, el 36% de las entrevistadas manifestaron que sus familiares más próximos son la fuente de información preferida. En especial las madres son reconocidas como única fuente (14), madres y abuelas (3), y con otras personas «que saben» o «gente mayor» (2). Como era previsible, la mayor parte (27) son adolescentes entre 14 y 17 años. En 3 casos *los padres* son mencionados en segundo término.

La confiabilidad aparece asociada al saber y la experiencia que da la edad y el manejo en el mundo menos próximo. En suma, la fuente de información se identifica al «saber» que ofrece la experiencia de vida de «una persona mayor».

Estas afirmaciones parecen asociarse al «saber» y a la «experiencia» que perciben que da la edad:

- «supongo que debe saber (16 años);»
- «yo no se nada, ella es la que sabe» (17 años);
- «[madre y abuela] porque saben más que yo» (20 años);
- «[madre y abuela] tienen experiencia» (21 años);
- «porque es grande y conoce un poco más» (33 años);

- «[madre y gente mayor] porque están haciendo cosas y saben» (16 años). Estos conceptos se repiten en varias respuestas referidas a la familia:
- «[madre y abuela] son las personas que les tengo confianza» (17 años);
- «a mi familia porque le tengo confianza» (19 años);
- «a mis tíos y primos, porque confío más en ellos» (15 años);
- «a mis padres y Casa Joven, son las personas en las que confío» (14 años).

También aparecen otras personas fuera del entorno inmediato: la doctora de la policlínica de medicina familiar, profesoras «porque saben, son grandes [...] las profesoras están de aquí para allá...», «un centro juvenil».

Las instituciones de servicios de la zona también son apreciadas como fuente de referencia, pero en un porcentaje menor que el entorno familiar y social de la mujer. Se destacan los servicios de salud y el CCZ. En menor medida, y acotado a las adolescentes escolarizadas, el liceo y los centros juveniles, como también para las mujeres jóvenes el BPS, la Casa de la Mujer de la Unión y el Mides.

Internet

Se considera a Internet como fuente de información preferida por 21 entrevistadas utilizando mayoritariamente su designación (*Internet*), pero también otros como *computadora*, o los servicios (*cibercafé*). En 14 casos se menciona como única fuente o en primer término. En total hay 11 entrevistadas que tienen entre 12 a 18 años.

Es destacable el porcentaje de entrevistadas (5) entre 26 y 35 años, que usan mayormente Internet para buscar información con el fin de apoyar a sus hijos en sus tareas escolares. Las razones que esgrimen son que: «está todo» (29 años), «está toda la información» (26 años), «porque tiene varias respuestas» (35 años) y «morimos en el ciber» (25 años).

Por su parte las adolescentes opinan sobre los ciber: «por lo práctico, la rapidez» (15 años), «el ciber es tranquilo, bueno y precio razonable» (15 años, o concretamente, «es el lugar que hay» (12 años). Es interesante el comentario de la joven de 15 años, después de referirse al cibercafé y sus características de práctico y rápido, mencionó en segundo término a «los libros, no tengo muchos por eso sería bueno una biblioteca, porque en Internet no está todo».

Pero refiriéndose a los encargados acotan: «en el ciber ellos bajan y te dicen» (31 años). Esta entrevistada concluye: «Si no me largo al centro a averiguar pero se complica con las calles, te perdés».

Las 7 entrevistadas que lo mencionan en segundo o tercer término, lo hacen después de referirse a la madre (2), padres (2), hermana (una) o profesora (una), familia y amigos (una).

Vecinos y amigos

El contexto de vecinos y amigos son considerados por 14 entrevistadas, 6 los mencionan como única fuente o en primer término. Cuando se mencionan

en segundo o tercer término, mayormente se refieren a familiares (3) o a la policlínica (2).

Nuevamente, aparecen la confianza y el saber como fundamento de la preferencia.

- «Generalmente, a una vecina, como personas mayores, porque saben bastante donde quedan lugares» (23 años);
- «A mis vecinos, y a mi padre y mi madre, porque son los que le tengo confianza» (29 años);
- «A los vecinos. Siempre dicen algo. Hace poco hice un curso de cocina *Uruguay cocina* en la escuela» (37 años).

Servicios de salud y el centro comunal zonal

Los servicios de salud y en especial sus médicos son mencionados por cuatro entrevistadas de diversas franjas etarias y junto con el CCZ por otras tres. Una entrevistada se refiere a la asistente social del CCZ. En estos casos no aparece específicamente el concepto confiabilidad.

- «Por enfermedades de la niña al pediatra, o si no a una cuñada que trabaja en una sociedad médica, o esposo, no hay un lugar específico para que vos te vayas a informar» (29 años);
- «Si es de salud a la policlínica, sino a un vecino o compañeros» (14 años);
- «Al la policlínica, a los almacenes, a los vecinos» (15 años);
- «A mi madre, a la doctora... por costumbre» (20 años);
- «Médico de la policlínica. CCZ» (31 años);
- «Al centro comunal, a veces acá en la policlínica, El centro comunal tiene todo tipo de información» (24 años);
- «En el comunal (CCZ 9), con la Asistente Social» (23 años);
- «En general los comunales y las policlínicas» (31 años).

Teléfono, diarios, carteleras y el centro comunal zonal

El servicio de informe de guía y el teléfono aparece utilizado por ocho entrevistadas, con una diferenciación poco clara entre «informe de guía», «guía» y uso del teléfono a partir de la guía. En otro caso se menciona el servicio de información telefónico «Informes 2020». Al igual que en ítem anterior, el CCZ aparece en segundo término, en este caso después del teléfono o relacionado con su uso para preguntar en sus servicios. Es interesante la referencia de una entrevistada a los carteles electrónicos y la cartelera de la placita, como también a la única entrevistada que hizo mención a los diarios, y además especificar: «me gusta leer de por sí y es de lo de más fácil acceso».

- «*Informes 2020*, ahí si te contestan bien, te sacás las dudas de todo» (17 años);
- «Leo diarios porque leo más noticias que las que hay por ahí. Por el trabajo los consigo más fácil [...] me gusta leer de por sí y es de lo de más fácil acceso» (33 años);

- «Informe de guía, la guía, teléfonos, Mides» (31 años);
- «Generalmente, a la guía telefónica o Internet, o llamar al zonal» (31 años);
- «[...] miro mucho los carteles electrónicos cuando voy en el ómnibus o llamo por teléfono al lugar que sea o miro la cartelera de la placita» (32 años);
- «En la guía y llamo por teléfono y consulto a los vecinos, ellos tienen información, pregunto al que sé que sabe» (31 años).

Liceo, profesores y centros juveniles

Dos de las adolescentes escolarizadas entrevistadas eligieron a sus profesores como fuente de información pero para «cosas del liceo». Los centros juveniles también son considerados como fuente de referencia y una entrevistada de 13 años aclara: «Son las personas en las que confío».

Veamos las repuestas:

- «A los profes con cosas del liceo. Si es personal, a una amiga. Los profesores me pueden decir qué tengo que hacer para superarme» (15 años);
- «Depende de lo que sea. A profesores, son los que están mas informados» (17 años);
- «A un centro juvenil que voy, porque te responden la duda» (13 años);
- «Capaz que tienen mucha información. A [nombre] (porque le tengo mucha confianza)» (15 años);
- «A los padres, en casa joven. Son las personas en las que confío» (13 años);
- «Me dijeron que había psicólogos y gente que podía saber» (17 años).

Casa de la mujer de la Unión, el BPS y Mides

Dos entrevistadas seleccionan este centro como lugar de referencia (18 años y 33 años), esta última comenta: «Son muy humanas. Hay un buen equipo técnico y me ayudan». El BPS es mencionado en 3 entrevistadas mayores de 25 años (29 años, 25 años, 31 años), y en un caso como tercer mención el Mides (31 años).

Acceso y necesidades de información en una experiencia personal

En este punto, la entrevistada relata un episodio recientemente ocurrido en el que debió resolver un problema o tomar una decisión relacionada a su vida cotidiana que requirió consultar a alguien u obtener información de algún tipo. Se utiliza la técnica de «incidente crítico» de acuerdo al marco teórico-metodológico de la investigación. Se le solicitó recordar y describir: «Por ejemplo, en este mes, o el pasado, ¿te acuerdas de algún caso concreto de necesitar información, un dato, para resolver un problema o tomar una decisión? ¿Qué fue? ¿Qué hiciste? ¿Te resultó útil? ¿Qué dificultades encontraste?».

De las 101 entrevistadas 71 (70 %) relataron lo solicitado. Las respuestas son categorizadas en 14 grupos según el área donde se inserta la situación problema referida. Para llegar a un análisis cuantitativo de los datos se presentan a continuación la lista de los grupos, la cantidad de respuestas y los porcentajes basados en las 71 entrevistas que contestaron este punto.

Salud	23 %
Educación (apoyo a tareas escolares)	16 %
Trámites	14 %
Educación (información general)	7 %
Temas familiares	6 %
Temas legales	4 %
Vivienda	4 %
Guarderías (CAIF)	4 %
Información sobre calles, transportes	4 %
Trabajo	4 %
Capacitación	1 %
PANES/Mides	3 %
BPS	3 %
Drogas	1 %
Violencia doméstica	1 %
Delitos	1 %
Sin datos	4 %
Total	71 (100 %)

Canales y fuentes utilizadas

En cuanto a la forma como solucionan sus «lagunas» de información, es destacable el rol que ocupan las relaciones personales (citadas por 15 entrevistadas): los familiares (7) y específicamente la madre (3) y también se mencionan los vecinos (3).

En segundo término aparecen las búsquedas en Internet (12), ya sea mencionando directamente a la red (6) o al cibercafé (6). Es un canal usado personalmente o a través del encargado del cibercafé. Es bastante frecuente que ante la necesidad de apoyar las tareas escolares, las madres acudan a las búsquedas de información en Internet, directamente o a través del encargado del cibercafé, quien les «baja» la información necesaria para el cumplimiento de los trabajos domiciliarios de sus hijos. Asimismo se repite este comportamiento por las adolescentes encuestadas que asisten al liceo.

Los centros de salud, policlínicas y hospitales (7) aparecen en tercer lugar, como servicios utilizados para resolver sus necesidades de información, y específicamente para temas de salud.

El liceo, los profesores y la escuela fueron mencionados seis veces, y el teléfono por cinco entrevistadas que lo identificaron como un canal utilizado para obtener la información.

El resto de las entrevistadas se refirieron dos veces a juzgados, Mides, CAIF, CCZ 9, consulados y embajadas y la televisión; y una vez el BPS, comisaría, Información de guía, Casa de la Mujer de la Unión, Cédula de Identidad, Credencial Cívica, agente comunitario, centro juvenil, CEPI y «todos los Institutos relacionados a la droga como Manantiales».

De las 71 entrevistadas que contestaron el incidente crítico, cinco no mencionaron a quién o a dónde acudieron para resolver su problema de información.

Análisis de los problemas más citados

Analizaremos más específicamente los problemas más citados (entre un 23 y un 14 %) correspondientes a los temas *salud, educación enfocado a tareas de apoyo escolar y trámites*, para conocer las temáticas específicas, los canales y fuentes utilizadas y el grado de éxito y dificultad.

Salud

Los problemas recordados relacionados a la salud (16 %) se centran en:

- enfermedades de un familiar y vecinos (alergia del hijo; cáncer de tráquea de un tío; «hernia» del padre; posible meningitis de una hija; una vecina sin diagnóstico en una institución de asistencia médica colectiva; tío sin diagnóstico);
- exámenes paraclínicos (ecografía, radiografía, exámenes de laboratorio);
- acceso a medicamentos;
- información sobre enfermedades (enfermedades de transmisión sexual; gripe H1N1).

Los canales y fuentes a los que recurrió para solucionar su «laguna» de información son:

- centros de salud, policlínicas y hospitales (8 entrevistadas);
- búsqueda en Internet (4 entrevistadas);
- familiares (2 entrevistadas);
- teléfono 911 (una entrevistada)
- sexóloga del liceo (una entrevistada)

Analizando los resultados, se observa un 100 % de éxito en las búsquedas de información de las ocho entrevistadas que acudieron a los servicios de salud. Cabe destacar que en un caso la médica le brindó acceso a Internet en su propia casa, mostrándole a la entrevistada la información sobre la alergia de su hijo (MS10).³

Las búsquedas en Internet fueron también exitosas según la percepción de las entrevistadas. En un caso la entrevistada buscó datos sobre el cáncer de

3 En este sector del análisis se prefirió conservar en algunas citas el código de la entrevista.

tráquea utilizando la XO de su hija en la puerta de la Escuela n.º 157 de Villa García (MS12). El caso sin resolver tuvo como canal a un vecino (LV06).

En la descripción de los episodios se observa un importante rol orientador del personal de la salud, que aparece como un mediador de información, y en algún caso como formador.

Educación vinculada a tareas escolares

Los relatos sobre *temas educativos vinculados a tareas escolares* (11 %) provienen mayormente de entrevistas a nueve adolescentes escolarizadas entre 13 y 16 años. Todas ellas buscaban temas solicitados por los docentes; un sector lo resolvió consultando Internet (una usando la XO y tres acudiendo al cibercafé) y otras preguntando respectivamente a un familiar y al centro juvenil. Es interesante el reconocimiento del uso de Internet por una joven al decir: «Me quedé sin Internet y no hice un trabajo (un poco por vaga)».

Las dos entrevistadas «madres» de 33 y 35 años seleccionan su búsqueda de información en el marco de sus tareas de apoyo a sus hijos en las tareas escolares.

A continuación presentamos una síntesis de las respuestas.

- «Tema sobre el universo, en el centro juvenil» (13 años);
- «Para la escuela. Fui a la placita, porque tienen antena para las XO, conseguí la información» (13 años);
- «Para la escuela, sobre el descubrimiento de América, le pregunté a mis abuelos» (14 años);
- «Sobre el hombre y la mujer, sobre todo para hacer una carpeta, cíber, enciclopedia» (14 años);
- «Material de estudio, cíber, sin dificultad» (15 años);
- «Buscar información para biología sobre los insectos, cíber» (15 años);
- «Las bajas en el liceo. Estudiar para orales, hacer carpetas. Le pregunté a los profesores. Sí, porque vi que yo lo puedo hacer». (15 años);
- «Me quedé sin Internet y no hice un trabajo (un poco por vaga)» (15 años);
- «Hacer un trabajo para geografía (turismo en las Américas). Busqué en el profesor particular, en libros, en Internet. No tenía lo que yo necesitaba. No encontré casi nada. La biblioteca tiene un libro, pero los horarios no me sirvieron» (16 años);
- «Información para la escuela. Primero buscar en las revistas y libros de la casa sino ir al cíber» (33 años);
- «Información para la escuela de los niños. Llamé por teléfono a una tía que es adscripta en liceo» (35 años).

Trámites

Los problemas relacionados con *los trámites* (14 %) están centrados mayormente en aquellos referidos a cédulas de identidad (3), credenciales cívicas (2) y partidas de nacimiento (1). Hay dos casos vinculados a la votación a nivel nacional y uno a los recibos de tributos.

Los canales y fuentes utilizados que fueron exitosos corresponden a: la consulta por votación (uno por Internet y otro usando teléfono); la Cédula de Identidad y Partida de Nacimiento (pariente en dos casos e ir al lugar que la expiden en otro). Tres casos que expresan dificultades y barreras corresponden a la Credencial Cívica, pero relacionada con documentación a obtener en consulados, «debo ir el año próximo», «te mandan de un lado a otro», «no lo pude averiguar». Y el relacionado con los recibos de tributos, consultó en el CCZ y debió ir a la IM sin resultado.

Otros temas y las dificultades

Las búsquedas de información poco exitosas se concentran en algunos temas. Uno de ellos es la vivienda; las tres entrevistadas que describieron su comportamiento informativo ante la búsqueda de datos para obtener vivienda no lograron resolverlo. Una expresa que «no me orientaron» en un ministerio (MSO1), otra que tuvo que ir «de un juzgado a otro» por «desalojo» sin éxito (MSO2), y la tercera, después de consultar a un vecino, «fueron a Pando a una inmobiliaria por los terrenos y nos dijeron que debíamos ganar más» (GM21).

En algunas entrevistas emerge la imagen del «centro» de la ciudad como un «lugar» ajeno y de difícil acceso. Por ejemplo, una joven de 21 años dice «quería ir al centro y no sabía qué hacer» (GM13). Otra entrevistada de 22 años, madre de tres niños, residente en zonas cercanas a Villa García, relata sus dificultades en el área legal y reafirma en su discurso las relacionadas a su pertenencia a una zona alejada y de alguna forma relegada.

El consumo de drogas, a pesar de estar tan presente en las problemáticas de las entrevistadas al igual que la violencia doméstica, no tiene representatividad estadística. Después de referirse a «Tener involucrado a su hijo en la pasta base», manifiesta que «fui a todas las instituciones posibles, como mencioné a Manantiales [...]. Golpeo puertas y no me resuelven el problema, no resolví el problema» (PSO1).

Del análisis de estos resultados se reafirma la estrecha relación del comportamiento informativo con las condiciones de madre y de apoyo a su núcleo familiar. Las situaciones problema descritas sobre salud, trámites o apoyo escolar están directamente ligadas a ese rol en su vida cotidiana desarrollado en un estrecho territorio y comunidad. La dimensión territorial aparece y vuelve a mostrar las barreras que existen para su integración a la ciudad. El «no ser» de los territorios más allá del suyo las hace sentir que «no sos de la zona», cuando «salen» para usar algunos servicios. Y las vemos tratando de evitarlos, a tal punto que por ejemplo solicitan hacerse ecografías en su barrio. Sin duda, trasladarse con los hijos crea una barrera importante reforzada por otros factores que hacen a su «confinamiento».

Por ello es explicable que los caminos para resolver los problemas se busquen en su zona, primero entre la familia y vecinos, luego en los servicios más próximos y confiables.

En el flujo informacional existente (necesidades, canales y fuentes) incide la variable edad; el grupo etario de adolescentes escolarizadas aparece con un perfil de necesidades de información relacionadas al estudio; en vez en las madres hay una diversificación de situaciones problemas categorizadas anteriormente.

Pero en todas las edades aparece el acceso a Internet como un canal y fuente de información conocida y utilizada por un sector apreciable y cada vez más presente.

La información escrita en la vida cotidiana

Se indaga sobre la atención prestada por las mujeres a distintos medios de información escrita, presentes en su vida cotidiana. Se consideran los anuncios en carteleras y pizarrones en la calle, los folletos informativos y comunicados escritos, en tanto son los canales más utilizados por los servicios y centros para informar y difundir actividades en la zona.

Carteleras

Un 90 % de las entrevistadas afirma prestar atención a las carteleras y anuncios, (carteles, pizarrones en la calle). Un 83 % reconoce parar a leerlos. Se mencionan también las pantallas electrónicas de la IM.

Partiendo del supuesto de que se recuerda aquello de lo que se obtuvo un resultado, fue de utilidad en la solución de alguna problemática particular o presentaba interés por su relación con las necesidades cotidianas, se analizan las temáticas mencionadas por las entrevistadas como fuente de información sobre necesidades e intereses.

Respecto a los temas recordados en carteleras y anuncios, se identifican cinco grandes áreas, asimilables a dimensiones de información de interés para las entrevistadas:

- información sobre actividades sociales y culturales desarrolladas en los barrios;
- temas de salud en general;
- información sobre salud de la mujer y cuidados en el embarazo;
- información sobre servicios públicos de cuidado y atención de la infancia;
- información sobre oportunidades de capacitación.

El siguiente cuadro muestra las frecuencias para cada categoría, sobre un total de 88 respuestas.

Actividades sociales y políticas	20,0%
Servicios para la infancia	13,0%
Salud	11,0%
Salud de la mujer y embarazo	10,0%
Capacitación para la mujer	5,6%
Violencia doméstica	3,0%
Compra y venta de cosas	2,0%
Trámites	2,0%
Trabajo	1,0%

Si bien no se observa una mayoría estadística absoluta de ninguna de las categorías, puede observarse el predominio entre estas, de aquellos temas que hacen a los roles tradicionales de la mujer en lo que respecta a la gestación (cuidados durante el embarazo y salud sexual y reproductiva), el cuidado de los hijos, la violencia doméstica.

Los anuncios más recordados son los referidos a diferentes eventos y actividades sociales organizadas en los barrios por instituciones, así como las actividades políticas.

- «Bailes, aniversarios del barrio, grupos de música» (21 años);
- «Kermés de la parroquia [carteles en comercios]» (17 años);
- «Las movidas de la IM [pantalla electrónica]» (40 años);
- «Sobre un baile» (14 años);
- «Festivales de música o de partidos políticos» (17 años);
- «Elecciones» (35 años).

Hay quienes asocian la lectura de carteleras con el seguimiento de los juegos de azar:

- «La quiniela en el kiosco, o la peluquería» (17 años).

Los temas relacionados a la infancia, ocupan el segundo lugar, incluyendo información sobre el acceso a servicios públicos para el cuidado y educación como los CAIF y las escuelas, fechas de vacunaciones, información sobre lactancia y alimentación, atención odontológica.

Se recuerda haber recurrido a las carteleras para confirmar disponibilidad de cupo en los CAIF, conocer la forma de anotar a los hijos en la escuela o cómo tramitar algún tipo de ayuda para los menores.

- «Conseguí el CAIF para mi hijo» (43 años);
- «Si lo del CAIF nuevo de acá en el barrio» (24 años);
- «Conseguí el CAIF para mi hijo a través de las carteleras de la policlínica» (23 años);
- «En la escuela, cómo anotarlos» (37 años);
- «[...] un 0800 de ayuda al menor» (33 años);
- «En la policlínica, por ejemplo, sobre lactancia» (31 años);
- «[...] días de vacunación barrial» (31 años).

Los temas de salud general mencionados incluyen información sobre VIH-Sida, efectos de las drogas, las operaciones de la vista, enfermedades del momento como la gripe porcina o el dengue, así como avisos en carteleras sobre los médicos en consulta y sus horarios.

- «[...] sí, de las operaciones de la vista» (18 años);
- «[...] sobre drogas y el cuerpo» (13 años);
- «Por ejemplo, temas de VIH-Sida y drogas». Para su hijo adolescente, trata de «sacar información» (33 años);
- «En la policlínica los carteles de cuando vienen los médicos.» (32 años);
- «Cuando vengo para acá por las carteleras de acá adentro me entero si hay médico nuevo» (23 años).

Los temas relacionados a la salud de la mujer, incluyen además de los cuidados en el embarazo, la salud sexual y reproductiva, la realización de estudios como el PAP.

- «Charlas, el tema de sífilis, cada vez que ponen un cartel... venimos todos a mirar. La directora pone cosas», refiere a un pizarrón a la entrada de la escuela (37 años);
- «anticonceptivos inyectables» (29 años);
- «[...] prevención del embarazo precoz» (14 años);
- «Me hice el PAP por un cartel del CCZ 9» (23 años).

Respecto a los hábitos y cuidados en el embarazo, seis entrevistadas recuerdan carteles sobre los riesgos de fumar durante el embarazo, y afirman haber dejado el hábito luego de haberlos leído.

- «Recuerdo una sobre las consecuencias del fumar en el embarazo... que podrían nacer prematuros» (19 años);
- «Los carteles de que las embarazadas no pueden fumar» (20 años);
- «Los informes sobre cigarrillos, para no fumar, influyó en que dejara de fumar... cuando estaba embarazada fumé hasta el cuarto mes y ahora mi hijo tiene bronquitis» (22 años).

La información referida a prevención y ayuda en situaciones de violencia doméstica, es mencionada en tres casos. Llama la atención que siendo la violencia doméstica una de las principales demandas al considerar la utilidad de un centro de ayuda a las mujeres, el tema tenga tan baja frecuencia al recordar anuncios de interés en carteleras y pizarrones.

- «La violencia familiar, teléfonos, lugares para acudir. No sabía que había lugares que se dedicaban a ese tema» (36 años);
- «La violencia doméstica, lugares para llamar» (29 años);
- «[...] cursos y talleres sobre violencia y vacunas» (24 años).

La información sobre oportunidades de capacitación para la mujer es mencionada en tres casos.

- «Uno del Mides, de un curso para mujeres de maquinista de cinco meses» (33 años);
- «Curso de cocina en la escuela» (31 años).

La información sobre ofertas de trabajo está prácticamente ausente en las respuestas obtenidas, con una frecuencia de un 1 %.

- «Que en el Centro de la Mujer estaban anotando gente para trabajar» (32 años).

Si se consideran solamente a quienes son madres, la información sobre vacunaciones, salud general y vida social alcanza por igual en cada uno de los casos, las mayores frecuencias.

El 48 % de las respuestas son dadas por mujeres de no más de 20 años. Entre estas, las carteleras recordadas corresponden mayoritariamente a temas de salud y embarazo y cuidado de los hijos (vacunación).

Entre las menores de veinte que no son madres, las carteleras mencionadas contenían información sobre la vida social de barrio, festivales y bailes.

Folletos

Del 53 % de las entrevistadas que afirma haber recibido algún folleto en los últimos meses, 85 % reconoce haberlo leído.

Los temas recordados por las entrevistadas se categorizan en la siguiente tabla. Los porcentajes se calculan sobre las 51 entrevistadas que mencionan el contenido de algún folleto.

Salud	24	47,0 %
Embarazo y lactancia	10	19,6 %
Política	8	15,6 %
Cursos	5	9,8 %
Actividades sociales	4	7,8 %
Violencia doméstica	3	5,8 %
Drogas	2	3,9 %
Religión	1	1,9 %

Se observa el predominio de los temas referidos a la salud, mencionados por casi la mitad de las entrevistadas que recuerdan la temática de algún folleto.

La categoría salud se discrimina a su vez en las siguientes subcategorías:

Temas generales	10
VIH-Sida	8
ETS	3
Vacunas	1
Tabaquismo	2

Los temas generales incluyen folletos informativos sobre el Día del corazón, enfermedades estacionales como gripe A y dengue, higiene dental.

- «Cómo cuidarse en el Día del corazón» (16 años);
- «El día del corazón. Cómo evitar el VIH-Sida» (15 años);

- «Sobre VIH-Sida, sífilis; cómo aprender a dar el pecho a la bebé» (24 años);
- «Contra el cigarro» (15 años).

El haber recibido folletos sobre cuidados en el embarazo y lactancia es mencionado por un 20 % de las entrevistadas, lo que resulta bajo dado que un 65 % son madres.

- «[...] en el Hospital Pereira Rossell, y trataba de cómo amamantar... Lo tengo, es de Unicef, dos por tres lo leo» (19 años);
- «De bebés» (21 años).

La prevención del embarazo también es mencionada por las entrevistadas:

- «[...] en el ginecólogo, sobre pastillas de emergencia» (16 años);
- «en la policlínica, sobre como cuidarse para no quedar embarazada» (17 años).

Los folletos sobre política ocupan el tercer lugar, debiendo comprenderse esto por realizarse la encuesta en pleno período electoral.

Con menor frecuencia se mencionan folletos sobre cursos, actividades y noticias del barrio y violencia doméstica.

La baja frecuencia de la violencia doméstica como tema recordado, contrasta con la fuerte presencia al indagar sobre necesidad y utilidad de contar con diferentes servicios. Quienes la mencionan tienen entre 33 y 37 años, mientras que quienes recuerdan folletos sobre lactancia no sobrepasan la franja etaria entre los 17 y 24 años. Todas son madres.

Utilidad del folleto recibido

Un 72 % considera que el folleto recordado le fue útil en tanto las informó de algo que no sabían.

Encontró útil	72 %
No encontró útil	23 %
Sin datos	5 %

- «Sí, bastante. Había cosas que yo no sabía» (17 años);
- «Sí. A nivel información, sí. La información es poder, todo me sirve» (33 años, recibió folleto sobre VIH-Sida y enfermedades de transmisión sexual);
- «Sí, me enteré de un montón de cosas. La idea de cocinar sano por ejemplo» (38 años, recibió folleto sobre «curso de comida»);
- «Sí, pude incorporar información» (17 años, recibió folleto sobre encuentro barrial a realizarse en el liceo);
- «Para saber los riesgos y síntomas» (35 años, recibió folleto sobre la Gripe A
- «Me pareció importante. Después que lo sé, se lo puedo decir a mi madre» (15 años, recibió folleto sobre el Día del corazón);

- «Sí, me lo dieron en la escuela y hacen talleres» (34 años, recibió folleto sobre violencia doméstica);
- «[...] sí, buen material para la escuela» (35 años, recibió folleto sobre el dengue).

Quienes mencionan el folleto de Unicef (2005) sobre los primeros meses de vida de los niños, afirman haberlo encontrado muy útil.

- «Sí, para la bebé» (21 años, recibió folleto sobre cuidados del recién nacido);
- «Sí, el de amamantar me resultó muy útil» (20 años, recibió folleto sobre lactancia).

Quienes no encontraron útil el folleto recordado, aluden a que el contenido no las llevó a resolver ningún problema, no lo entendieron o no pudieron llevar a la práctica lo informado por algún motivo.

- «No resolví el problema» (32 años, recibió el folleto de Remar sobre drogas);
- «Sí, pero igual ya estaba embarazada» (17 años, recibió folleto sobre anticoncepción);
- «no lo entendí mucho» (17 años, recibió folleto sobre salud).

Comunicados escritos

El 40 % de las entrevistadas afirma recibir comunicados escritos generados desde los ámbitos con los que interactúa: los maestros en las escuelas, los doctores y el personal de las policlínicas, los profesores o adscriptos en los liceos.

Se identifican como facilitadores para la comprensión de estos comunicados: la brevedad del mensaje, la claridad de la letra, el que se brinde «toda la información y los detalles» (17 años), acompañar lo escrito por la explicación oral.

- «Los de los doctores nunca los entendés por la letra» (31 años);
- «Me explicó todo desde el punto y la coma» (17 años, se refiere al médico de familia);
- «Porque se anota todo lo necesario» (35 años, se refiere a la maestra);
- «Te da todo» (15 años, se refiere a trámite de compra de boletos);
- «[...] explicaba bien la situación» (29 años, se refiere a pase para especialista dado por la maestra).

Análisis general de hábitos

Los datos sobre la distribución y uso del tiempo por las entrevistadas muestran una mayor carga global de trabajo para las mujeres, aun quienes también trabajan en el ámbito extradoméstico, son las principales responsables del funcionamiento doméstico, constatándose en quienes son madres una fuerte designación de tiempo diario a las tareas domésticas, hacer mandados, cuidar niños tanto propios como ajenos (sobrinos, hermanos), llevar o recoger miembros de la familia de instituciones como la escuela o los CAIF.

Primera actividad del día

El análisis de la hora de comienzo del día en las entrevistadas presenta que un 50% comienza la jornada entre las 6:00 y las 8:00. Quienes se levantan después de las 10:30 son todas menores de 17 años.

La primera actividad del día que registra mayor frecuencia es la atención y cuidado de otro/s miembros/s del núcleo familiar (52%). Dentro de estas, la atención de los hijos concentra un 88% de las respuestas, los esposos un 8%, y el 4% restante comprende la atención de hermanos menores. Componen esta tarea el despertarlos, preparado del desayuno, preparación para la escuela o jardín, la lactancia en los hijos más pequeños. No obstante, otro 20% manifiesta comenzar la jornada realizando la limpieza de la casa antes de levantar a los hijos, ocupándose del esposo o compañero, alimentando los animales o saliendo directamente a trabajar antes de que despierten los niños.

Una sola madre manifestó que lo primero que hacía en el día era «disfrutar del primer cigarro y momento de silencio» (3,5 años).

El mirar televisión en las primeras horas de la mañana es mencionado por un solo caso, no hay mención a radio.

Quienes manifiestan comenzar el día por cuidados personales (28%) presentan una edad promedio de 18 años, con una mediana de 16 años, lo que denota mayor interés en lo personal, o mayores posibilidades reales de dedicar tiempo al arreglo personal, entre la población más joven. El tener menores responsabilidades familiares, solo 5% son madres, o el contar con apoyo de miembros adultos como la madre o la suegra, facilitan el disponer de tiempo para sí mismas al comienzo del día.

El ordenar el cuarto es la segunda actividad más importante en el orden del día, seguida de la concurrencia al liceo en esta franja etaria.

Considerando que junto a las tareas domésticas primarias de alimentación y cuidados diarios de los miembros de la familia, limpieza y mantenimiento de la casa, están aquellas de acompañamiento de la actividad escolar de los hijos (traslado de los niños a la escuela, ayuda en los deberes, comunicación con la escuela, reuniones con maestros); y la responsabilidad por la atención de la salud familiar, el tiempo para la capacitación, información y recreación personal es poco.

El traslado de los hijos a la casa de algún familiar, CAIF o escuela es mencionado por el 11% de las entrevistadas.

Salidas del hogar

Se categorizan los motivos de salida del hogar con el fin de identificar los niveles de participación social de las mujeres. Los motivos mencionados incluyen (en orden descendente de frecuencia): mandados, trabajo, llevar hijos a la escuela, ir al liceo, visita de familiares, concurrir a la policlínica, trámites, y otras actividades de nula representatividad estadística, entre las cuales se mencionan ir al ciber y a la biblioteca.

Se observa que el 60 % de los motivos de salida del hogar se corresponden mayoritariamente con las responsabilidades domésticas de la mujer (compras, traslado de los hijos hacia hogares o instituciones que la sustituyan en los cuidados mientras trabaja, atención de la salud familiar).

Las salidas para el esparcimiento propio son mencionadas por un solo caso, lo cual concuerda con el reclamo de espacios públicos de esparcimiento ya expresado. Tampoco hay en la zona (cercano) muchos lugares a donde ir.

Con la intención de obtener datos sobre la distribución y uso del tiempo por las mujeres de la zona, se solicitó en la entrevista detallar la frecuencia (diaria, semanal o mensual) con que se realizan tareas obligadas dentro y fuera del hogar, y actividades recreativas. Se incluyó tareas domésticas, cuidado de niños, trabajo fuera del hogar, estudios y cursos, concurrir a iglesia, clubes sociales o políticos, traslado de miembros de la familia, visitas a familiares y amigos, mirar televisión, escuchar radio, uso de computadora.

Se ilustra a continuación las cinco principales actividades para cada frecuencia.

Actividades diarias

Actividades diarias	F
Mirar TV o escuchar radio	86
Tareas domésticas dentro del hogar	82
Hacer mandados	72
Cuidar niños (propios o ajenos)	64
Llevar o recoger miembros de la familia	46

Mirar TV o escuchar radio, realizar tareas domésticas dentro del hogar y hacer mandados, son las categorías realizadas con mayor frecuencia dentro de las actividades diarias de las mujeres.

Cuidar niños (propios o ajenos) y llevar o recoger miembros de la familia de hogares o instituciones a los cuales se delegaron los cuidados temporalmente, conforma el segundo grupo de actividades diarias más realizadas por las entrevistadas.

Los estudios alcanzan en la modalidad diaria su frecuencia más alta (28 casos), correspondiendo al liceo. En frecuencia semanal la realización de estudios o cursos baja sensiblemente a 7 casos, lo que denota la ausencia de capacitación o formación por fuera del liceo.

Las actividades recreativas, las salidas de hogar con motivos sociales o de esparcimiento, obtienen las menores frecuencias dentro de las actividades realizadas diariamente.

Actividades semanales

Actividad semanal	F
Visitas a la familia	39
Leer	33
Salir con amigos	32
Hace mandados	27
Usar computadora en la casa	21

Al espaciar la frecuencia en la realización de las distintas actividades aparecen las de corte social y recreativo. Las visitas y salidas, así como actividades de recreación como la lectura, alcanzan mayores frecuencias, restringidas a fines de semana, manteniéndose ambas en la esfera de lo familiar.

El uso de PC en la casa, así como la concurrencia al ciber presenta también mayor frecuencia como actividad semanal, apareciendo directamente relacionado a la edad (menores de 19 años).

El nivel de participación social, dado por la concurrencia a clubes, sociales o políticos, grupos religiosos, o la realización de algún tipo de curso, es muy bajo.

Actividades mensuales

Actividad mensual	F
Tareas domésticas dentro del hogar	22
Visitas a la familia	20
Ir al cibercafé	16
Leer	15
Salir con amigos	11

Las salidas del ámbito doméstico, las visitas sociales, la concurrencia al cibercafé cobran mayor significación al considerarlas como actividad mensual.

La realización de tareas domésticas recupera significación presumiéndose que alude a tareas pesadas realizadas manualmente.

Cabe observar que si bien se aplicaron las entrevistas en pleno período electoral, no se constata una frecuencia significativa en la concurrencia a clubes políticos, si bien lo «político» fue mencionado respecto a los temas de folletos y carteleras. Esto refuerza la baja participación de la mujer en todo aquello ajeno al mundo doméstico.

Interesó considerar la incidencia de la edad en la frecuencia de realización de actividades «de ocio» o recreativas como mirar TV o escuchar radio, entendiendo que a menor edad, menores responsabilidades domésticas y mayor tiempo de ocio. De quienes realizan esta actividad diariamente, un 35 % es menor de 19 años.

Se analizó también la incidencia de la edad en el uso de TIC (uso de computadora en el hogar y concurrencia al cibercafé). En ambos casos, se observa una

concentración en mujeres de hasta 18 años, y no se detecta una diferenciación clara entre el uso de PC y el uso por el grupo familiar de las XO de los escolares de la familia.

A un capital material escaso, se agrega el acceso limitado al capital social y cultural, lo que denota en menores posibilidades de desarrollar proyectos de vida y capacidades individuales, limitando el ejercicio de la ciudadanía plena.

Mirar TV o escuchar radio, por grupos de edad				
Edades	Diario	Semanal	Mensual	Total
Hasta 15 años	17	2	0	19
De 16 años a 18 años	18	3	0	21
De 19 años a 25 años	17	4	0	21
De 26 años a 30 años	8	1	0	9
De 31 años a 35 años	19	3	0	22
De 36 años a 43 años	7	0	0	7
Total	86	13	0	99
<i>Solo para los casos en que realizan la actividad</i>				

Usar computadora en la casa, por grupos de edad				
Edades	Diario	Semanal	Mensual	Total
Hasta 15 años	7	3	0	10
De 16 años a 18 años	2	7	1	10
De 19 años a 25 años	1	4	2	7
De 26 años a 30 años	3	0	0	3
De 31 años a 35 años	1	5	1	7
De 36 años a 43 años	0	2	0	2
Total	14	21	4	39
<i>Solo para los casos en que realizan la actividad</i>				

Medios de comunicación e información en la vida cotidiana

Se indaga sobre los gustos referidos a la programación televisiva, buscando detectar el tipo de uso de este medio. El 95 % de las entrevistadas mira televisión, siendo el informativo el tipo de programa más mencionado, seguido por las comedias.

Radio

Se indaga sobre qué les gusta escuchar en la radio, atendiendo a detectar qué uso se hace de la misma.

La radio, escuchada por la totalidad de las entrevistadas, no se utiliza como fuente de información. Se prefiere la música y los programas de entretenimientos.

Radio comunitaria

El 52 % de las entrevistadas conocen alguna radio comunitaria en la zona. De estas, un 62 % afirma escucharla. Su uso es principalmente como fuente de información, destacándose entre los motivos de escucha, el «ser del barrio» e informar sobre

lo que allí pasa. Lo local aparece nuevamente como condición favorable a que un servicio sea utilizado, en este caso, asociado al conocimiento y uso de un medio de comunicación. Quienes mencionan este motivo, tienen todas más de veinte años.

- «está buena y es para apoyo del barrio» (24 años);
- «se informa sobre el barrio» (34 años);
- «para saber del barrio» (21 años);
- «Tiene información del barrio, hay que apoyar al barrio» (40 años).

Conocer a los responsables es mencionado también como favorable.

- «Porque son gente conocida» (17 años);
- «Porque hay compañeros de liceo de mi hijo» (33 años).

Lectura

Se preguntó a las entrevistadas qué les gusta leer, discriminando entre libros, diarios y revistas.

El 91 % de las entrevistadas menciona algún tipo de lectura, primando los libros y revistas. Otros materiales de lectura mencionados refieren a cartas, «papeles entre amigas» y folletos (en el médico).

Respecto a la forma de acceso, la compra es la modalidad más citada. Los libros comprados son mayoritariamente libros de estudio para los hijos o enciclopedias. La mujer aparece como la «gran proveedora» de materiales de lectura en el hogar. En la mayoría de los casos la madre trae del trabajo principalmente revistas (de «chismerío» y prensa (se los da «la patrona») o compra, también revistas. Hermanas, tías y abuelas, «pasan» también materiales de lectura a las otras mujeres de la familia. Los hijos son también proveedores, pues sus madres leen los libros que traen de la escuela o el liceo.

La biblioteca asociada a fuente de materiales de lectura está prácticamente ausente, limitándose las escasas menciones a la biblioteca escolar y liceal.

El lugar de trabajo, las ferias y organizaciones como ONG y la iglesia, son mencionados en nueve casos.

Uso de PC

Si bien el uso de computadora en el hogar, propio o el de un familiar próximo, obtiene la mayor frecuencia, no queda claro cuántos de estos casos refieren en realidad al uso de las XO por el núcleo familiar.

El uso desde el cibercafé le sigue en frecuencia, siendo el 70 % de quienes concurren, menores de veinte años.

Concurrencia al cibercafé

Un 37 % de las entrevistadas concurre al cibercafé, siendo los usos más mencionados las comunicaciones (50 %): chat (34 %), búsqueda de información (26 %), referida principalmente a la salud de los hijos, realización de trámites, consulta de recetas y recreación para los hijos, bajar fotos (16 %) y bajar música (15 %).

Dentro de las pocas entrevistadas que especifican qué buscan específicamente en Internet, se menciona:

- «Entrar a programas de “Utilísima” y sacar recetas y moldes» (34 años);
- «Buscar información para el liceo y chequear el correo» (15 años);
- «Escuchar música, entrar a Metroflog, pasar fotos a CD» (15 años);
- «[...] información sobre trabajo» (24 años);
- «Currículo, bajar fotos» (21 años).

Correo electrónico

El 34 % de las entrevistadas afirman tener correo electrónico y usarlo principalmente con amigos y familiares en el exterior. En dos casos, se menciona tener una casilla de correo por trabajo. El 65 % de quienes usan el correo electrónico es menor de 19 años.

No se menciona un uso por vínculo institucional, por ejemplo relacionado a algún servicio público, ni tampoco comercial (recibir noticias sobre un tema, promociones, etcétera).

Página web

El 50 % de las entrevistadas afirman utilizar alguna página web, siendo el 60 % menor de 19 años. De esta, 11 mujeres con al menos un hijo en la escuela entran a algún sitio en Internet, lo que indica que un 22 % de quienes usan la red tienen vínculo con el *Plan Ceibal* y la presencia de las XO en el hogar.

Cabe observar del total de quienes usan la red, solo en cuatro casos se menciona alguna página o motivo de la búsqueda.

- «A páginas de música, información sobre cantantes. Me gusta la salsa y no se consiguen CD de salsa en la zona» (7 años);
- «en la UTU» (21 años);
- «Google a chusmear» (33 años);
- «[...] entramos a la página de la intendencia y nos resultó muy útil cuando compramos la casa y arreglamos lo del saneamiento» (24 años).

Se preguntó cómo aprendieron a usar Internet. La escuela (por el *Plan Ceibal*) y los cursos de informática en el liceo son la principal puerta de entrada a Internet. La transmisión del conocimiento a través de hijos o sobrinos escolares es la segunda.

- «Por mi hijo que me enseñó». (37 años)
- «En el liceo, en informática».
- «Con mi sobrino que la tiene más clara». (33 años)
- «Me enseñaron mis hijos. Después hice un cursito en Zonamérica». (40 años)
- «Por el Plan Ceibal» (29 años)

Anexo: Pauta de entrevista

Universidad de la República. EUBCA
Proyecto CSIC —orientados a la inclusión social— PIM, 2008-2010
Información e inclusión social de mujeres zona 9
Formulario de entrevistas a adolescentes y jóvenes

Fecha: _____

Entrevistador: _____

Datos del entrevistado

Lugar de la entrevista _____ Edad _____

Barrio _____

1. Nivel de educación:

1.1. ¿Cuál fue el último año que hiciste en la escuela/liceo? _____

2. Trabajo:

2.1. ¿Trabajás? Sí ___ No ___

Si trabaja:

2.2. ¿En qué? _____

2.3. Regular ___ Irregularmente ___

Si no trabaja:

2.4. ¿Estás buscando? Sí ___ No ___

2.5. ¿Cómo? _____

3. Composición familiar:

3.1. ¿Con quién vivís?

Esposo, compañero ___ Suegro/a ___

Hijo/a de ambos ___ Hermano/a ___

Hijo/a solo de ella ___

Hijo/a solo del esposo compañero ___ Otro pariente ___

Padre ___ Otro no pariente ___

Madre ___

3.2. ¿Tenés hijos? Sí ___ No ___

Si tiene:

3.3. ¿Cuántos? ___

- 3.4. ¿De qué edades? _____
- 3.5. ¿Cuántos van a la escuela? _____
- 3.6. ¿Con quién quedan cuando salís de tu casa? (refiere a la relación con la encuestada)
 Abuela/tía ____ Hijos mayores ____ Vecina ____ Guardería ____
 Otros (especificar): _____

4. Recursos locales (Nota: no debe mencionarse ninguno como ejemplo)

- 4.1. ¿Qué servicios conocés en la zona? _____
 (Si menciona): 4.2. ¿Usás alguno? _____
- 4.3. ¿Para qué fuiste? _____
- 4.4. ¿Cómo te enteraste de que existía? _____
- 4.5. ¿Cerca de dónde vivís hay alguno de los siguientes? (*chequear respuesta afirmativa: ¿sabés cómo se llama?, ¿en qué calle queda? ¿Fuiste alguna vez?)
 Merenderos ____
 CAIF/Jardín de infantes ____
 Plaza de deportes ____
 Clubes/centros para niños ____
 Centros para jóvenes ____
 Biblioteca ____
 Cibercafé ____
 Policlínica ____
 Centro comunal ____
 Comisión vecinal ____
 Cooperativas ____
- 4.6. ¿Conocés algún servicio o actividad solo para mujeres? Sí ____ No ____
- 4.7. ¿Cuál? _____
- 4.8. ¿Sabés de algún grupo de mujeres que se reúnan para algo en el barrio?
 Sí ____ No ____
- 4.9. ¿Cuál? _____
- 4.10. ¿Participás en ellos? Sí ____ No ____
- 4.11. ¿Qué le falta al barrio? ¿Qué te gustaría que hubiera? _____
- 4.12. Te sería útil que hubiera alguno de los siguientes:
 Lugar de ayuda y atención a la mujer: Sí ____ No ____

¿Por qué? _____

Lugar de informes de todo tipo: Sí ___ No ___

¿Por qué? _____

Biblioteca: Sí ___ No ___

¿Por qué? _____

Acceso gratis a Internet: Sí ___ No ___

¿Por qué? _____

5. Necesidad de información

5.1. ¿Si tenés necesidad de informarte de algo, cuáles son los lugares o personas a los que recurrís? _____

5.2. ¿Por qué? _____

Ante bloqueo: 5.3. ¿Si tenés una duda, necesitás saber cómo hacer algo, un trámite, dónde vas? _____

6. Incidente crítico

Por ejemplo, en este mes, o el pasado, ¿te acordás de algún caso concreto de necesitar información, un dato, para resolver un problema o tomar una decisión?

6.1. ¿Qué fue? Registrar: Problema/situación (descripción del problema): _____

6.2. ¿Qué hiciste? Acción (qué hicieron): _____

6.3. ¿Te resultó útil? Utilidad _____

6.4. ¿Qué dificultades encontraste? _____

7. Información escrita

7.1. Las carteleras con anuncios, los pizarrones en la calle, ¿te llaman la atención? _____

7.2. ¿Solés parar a leerlos? _____

7.3. ¿Recordás algo que te hayas enterado a través de ellos? ¿Qué? _____

7.4. ¿En los últimos meses te entregaron algún folleto (especificar que no es comercial), por ejemplo en la policlínica, escuela? Sí ___ No ___

7.5. ¿Sobre qué? _____

7.6. ¿Lo leíste? Sí ___ No ___

7.7. ¿Te sirvió? Sí ___ No ___

7.8. ¿Recibís algún comunicado por escrito? Sí ___ No ___

7.9. ¿De quién? (Si no lo plantea inducir, por ejemplo del doctor, de la maestra): _____

7.10. ¿Es claro? Sí ___ No ___

7.11. ¿Por qué? _____

7.12. ¿Cómo sería más claro? _____

8. Vida cotidiana

¿Cómo es un día de tu vida? Por ejemplo, ayer: _____

8.1. ¿A qué hora empezaste el día? ____

8.2. ¿Qué es lo primero de lo que te ocupás? _____

8.3. ¿Salís de la casa en algún momento? ¿Para qué? _____

Actividades para marcar según tiempo destinado

8.4. ¿Cuáles de estas cosas haces todos los días, alguna vez en la semana o alguna vez en el mes?

	Todos los días	En la semana	En el mes
Trabajo fuera del hogar			
Tareas domésticas dentro del hogar			
Estudio/cursos/clases			
Ir a alguna iglesia o grupo religioso			
Ir a un club político			
Ir a un club social o deportivo			
Hacer mandados			
Llevar o recoger algún miembro de la familia			
Visitas a la familia			
Cuidar de niños (propios o ajenos)			
Mirar tele o escuchar radio			
Leer			
Usar computadora en tu casa			
Ir al cibercafé			
Salir con amigos			
Otra (especificar)			

9. Ocio/información

9.1. ¿Qué te gusta más mirar en la tele? (ordenar por preferencias)

Películas ____ Teleteatros ____ Informativo ____ Entretenimientos ____ Deportes ____

Otros (especificar): _____

9.2. ¿Qué te gusta escuchar en la radio?

Música _____ Programas de entretenimientos _____

Informativos _____ Otros (especificar): _____

9.3. ¿Hay alguna radio comunitaria? (explicar: de algún vecino de la zona):

Sí ____ No ____

9.4. ¿La escuchás? Sí ____ No ____

9.5. ¿Por qué? _____

9.6. ¿Qué te gusta leer? Libros ____ Diarios ____ Revistas ____

Otros (especificar): _____

9.7. ¿Cómo los conseguís? _____

9.8. Si usas computadora, ¿dónde la usás? _____

9.9. ¿Qué te gusta hacer en el ciber? _____

9.10. ¿Tenés un correo electrónico? Sí ____ No ____

9.11. ¿Con quién lo usas? _____

9.12. ¿Chateas? Sí ____ No ____

9.13. ¿Entrás a algún sitio en Internet? Sí ____ No ____

9.14. ¿Cómo aprendiste a usar Internet? _____

9.15. ¿Cuánto tiempo hace que la usás? _____

10. Algún comentario que quieras hacer

Muchas gracias

Necesidades de información: las voces de las madres

Selección de la técnica, pauta y aplicación

Se aplica la técnica del grupo de discusión en la etapa final de la recolección de datos, para profundizar el tema de las necesidades de información identificadas a través de las entrevistas individuales realizadas previamente a las mujeres de la zona.

Se elige esta técnica cualitativa con el fin de identificar necesidades de información en las mujeres e indagar sobre su percepción acerca de su utilidad de la misma en la vida cotidiana y su asociación a distintas situaciones, en la dinámica de una conversación.

El grupo de discusión presenta para este objetivo, la ventaja de estar centrado en el habla de las personas, reproduciendo la manera en que los individuos construyen y dan sentido a circunstancias y situaciones en las que viven, el *habitus* desde el que dan significado a las acciones que realizan y a los mensajes recibidos.

En este sentido se busca llegar a los consensos y microacuerdos entre las participantes, sobre los temas planteados, desde su situación compartida ser mujeres jóvenes, madres y residencia en una misma zona.

Aplicación de la técnica

El grupo se reunió entre las 8:30 y las 10:30 de la mañana del 7 de mayo de 2010 en el CAIF Las Hormiguitas. Se tomó el horario de guardería para poder contar con disponibilidad de tiempo por parte de las madres.

La convocatoria se realizó con el apoyo de un integrante del PIM, y a través de la directora del servicio, invitando a las madres a un desayuno tras el cual se realizó el grupo con 11 participantes.

Se toman como criterios para la composición del mismo el ser madre con al menos un hijo en el CAIF, ser menor de 35 años y vivir en la zona de acción definida en el proyecto.

Se inició con la presentación de los objetivos del grupo por la moderadora Verónica Rodríguez, y quien colaboró directamente, socióloga Ingrid Bercovich. También se presentaron las participantes en carácter de observadoras: investigadoras Paulina Szafran y Martha Sabelli, y la estudiante de la EUBCA, maestra Graciela Mallet.

A continuación lo hicieron las madres integrantes del grupo, expresando las edades de sus hijos y si trabajaban.

Después de una breve explicación sobre el concepto *información* y su vinculación con la vida cotidiana, se pasó a la siguiente consideración:

En las policlínicas, las escuelas, los CAIF, o en la calle, vemos información en carteleras o pizarrones, en folletos, o alguna persona nos da un dato de algo. Pensemos que en el barrio hubiera un lugar de informes, donde encontrar información, poder preguntar sobre cosas que quieran saber: ¿qué tipo de información les sería útil encontrar allí?, ¿sobre qué temas?,

¿a ustedes como mujeres, qué información les gustaría que hubiera allí?, ¿qué necesitan como mujeres?, ¿para ustedes mismas, ¿dónde tendría que funcionar y en qué horarios para que pudieran ir?, ¿qué les facilitaría a ustedes el poder concurrir?, ¿cómo les gustaría que les dieran esa información? ¿En qué forma?

En una segunda etapa de la discusión, se buscó conocer el acceso y uso de TIC: *¿Tienen computadora en la casa o acceso a las XO por los niños de la casa?, ¿las usan?, ¿cómo les resulta?, y ¿para qué las usan?*

La dinámica grupal se cerró invitándolas a compartir un almuerzo donde entre risas y comentarios, todas vivimos uno de los más gratos momentos de la investigación.

Con respecto al procesamiento de la transcripción —realizada por las becarias estudiantes— Rodríguez utilizó el programa Atlas/ti para la asignación y el relacionamiento de los códigos. La lista de códigos se construyó sobre el propio texto.

La estructura que rige el análisis se organiza en base a la aplicación de códigos temáticos e interpretativos en torno a cuatro ejes: necesidades de información en general, información para las mujeres, facilitadores del acceso a la información, uso de Internet como fuente de información.

Análisis de los resultados

Necesidades de información

La pregunta inicial disparadora, posiciona a las participantes en una visión de la información estrechamente relacionada a su utilidad para vida cotidiana. Se las ubica en las distintas formas en las que la información está presente en los lugares cotidianos de concurrencia como escuelas, CAIF, policlínicas, a través de folletos, carteleras, pizarrones, en las personas a quienes se recurre en busca de algún dato.

Desde este contexto se las induce a pensar en la existencia de un «lugar de informes» en el barrio, preguntando sobre qué tipos de información y sobre qué temáticas, les sería útil encontrar allí.

El siguiente informe se basa en las frecuencias de los códigos aplicados para las temáticas identificadas por las participantes como aquellas en las que necesitan disponer de información.

Es claro el predominio de la necesidad de saber cómo expresar y canalizar reclamos, principalmente en lo que hace a la atención de la salud y tramitación de servicios sociales, puede verse claramente en este informe, con un total de 20 ocurrencias. El peso de esta categoría se ve a su vez fortalecido por su estrecha relación con la necesidad de asistencia para la realización de trámites (con 7 ocurrencias), a los cuales se asocia en la mayoría de los casos la queja, por la complejidad de los mismos y por la percepción de destrato por parte de los funcionarios.

Le sigue en frecuencia la necesidad de contar con información relacionada a temas de salud, con 12 ocurrencias, discriminándose los temas relacionados a los hijos de los temas de salud generales.

La necesidad de contar con información sobre dónde poder capacitarse, y en qué, sigue en tercer lugar con un total de 11 ocurrencias, categorizándose la capacitación en general (estudios), cocina y manualidades, según las opciones mencionadas por las participantes.

La mención de información relacionada a la búsqueda laboral, sigue en frecuencia (8 menciones), apareciendo el tema fuertemente relacionado a las necesidades de capacitación.

La asistencia para encontrar direcciones y trasladarse fuera del barrio (transporte), realizar trámites y la orientación psicológica en la solución de situaciones problemáticas dentro del ámbito doméstico, obtienen, cada una, 7 ocurrencias.

Le sigue la necesidad de buscar información para las tareas escolares de los hijos, principalmente en Internet (a través de las XO o cibercafé), con 6 menciones.

La asociación de información-recreación está casi ausente, siendo asociada principalmente a los hijos.

La siguiente gráfica ilustra la distribución de las temáticas sobre las cuales actuar por medio de la información:

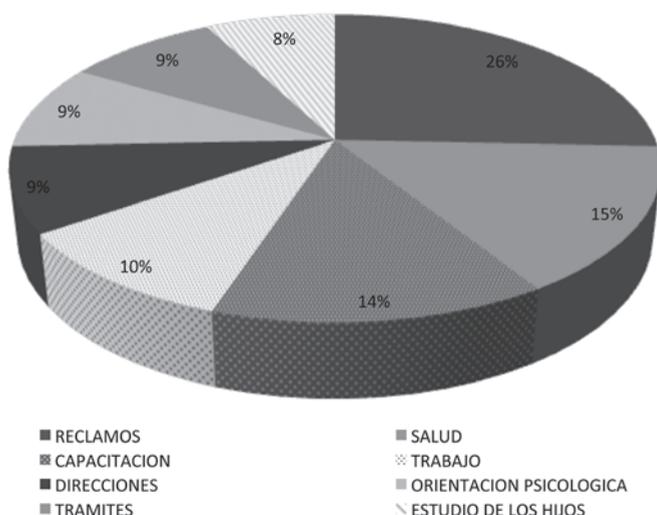


Gráfico 2. Necesidades de información.
Elaboración propia

Las temáticas y situaciones asimiladas a necesidades sobre las cuales sería útil contar con información referida a cómo actuar o a dónde acudir para resolverlas, refieren en su totalidad a la interacción con el mundo más allá de lo doméstico (con excepción de la orientación psicológica).

Se analizan a continuación cada una de las categorías asimiladas a necesidades.

Capacidad para efectivizar reclamos

El saber reclamar derechos, expresar y canalizar estos reclamos en forma eficaz, es la asociación entre necesidad e información con mayor consenso entre las participantes. La misma aparece fuertemente relacionada con la atención de la salud de los hijos en situaciones críticas o de emergencia. Para estas mujeres, este tipo de situación, junto a la realización de trámites, constituye una situación obligada y compartida de interacción con la esfera pública que requiere el uso de las habilidades sociales y comunicativas mencionadas.

- «Porque vos te quejas con uno y lo pone adentro del escritorio y vos te crees está todo en camino y te lo tira pa' la basura. Porque de ahí va a la basura»;
- «Lo que necesitan las policlínicas y los centros de salud general, lo que uno siente es que necesitan gente que este más informada y más capacitada para tratar con las personas».

Ante la saturación del tema, se interviene consultando sobre qué información serviría para resolver este tipo de situaciones.

Las participantes coinciden en afirmar que «... hay desinformación para todo». Se menciona la necesidad de información referida a:

- «dónde dirigirnos»;
- «Dónde quejarte, ¿no?»;
- «cómo tratar cada tema y como expresarte y cómo ir y a dónde ir y cómo hablar cada tema».

Se identifica al CAIF como una fuente de información valiosa en la solución de estas situaciones desde dos dimensiones: por un lado como espacio que posibilita el intercambio de información y experiencias entre mujeres que comparten situaciones y experiencias de vida comunes, así como la organización de reclamos colectivos. Por otro lado, se identifican algunos miembros del personal, como referentes clave ante la necesidad de consultar dudas o inquietudes.

- «Esperemos que nunca cierre La Hormiguita porque nosotros cada vez que tenemos un problema vamos con la asistente social y ellas nos hacen las cartas»;
- «para sacar la cédula nos ayudaron un montón»;
- «En el barrio la gente sabe que acá pueden venir a buscar información»;
- «Porque acá en este barrio la mayoría de las cosas que pasan y de la información es a través de las madres en la escuela»;
- «Hay gente que no tiene niños en la guardería y viene acá a buscar información»;
- «Porque acá hay una cartelera».

Salud

La información sobre salud, aparece en el 75 % de los casos, fuertemente asociada a los hijos y a resolver situaciones de duda como determinar si necesitan

atención médica o no ante determinados síntomas, no mencionándose en absoluto dudas o inquietudes referidas a la salud de las propias mujeres.

- «Y como tenés que hacer si llevarlo o no»;
- «... una madre que es medio... quedada [...] se queda en la casa y capaz se le muere el niño»;
- «Te llega a pasar algo y enseguida te dicen madre por que no la traje».

Se observa una fuerte asociación entre las necesidades de información referidas a la salud de los hijos en situaciones percibidas como complicadas o de duda, y los reclamos por la atención recibida en dichas situaciones, dándose en 10 de los 12 casos la aplicación simultánea de los códigos «salud-hijos» y «reclamos».

Corresponde esto con la identificación de Kabeer de las decisiones típicas de género, basadas en dar solución a cuestiones relativas a las capacidades de las mujeres para responder a decisiones específicas a su rol. La información es percibida por el grupo como recurso necesario para actuar eficientemente en estas situaciones.

Capacitación

- «[...] poder capacitarse y tener un ingreso y poder salir».

La relación información-capacitación aparece en la necesidad manifestada de contar con información sobre cursos, capacitación productiva en «cosas prácticas» que apunten a lograr algún ingreso.

- «Que haya información por ejemplo, si vos querés estudiar algo, de información de que allá podes estudiar tal cosa»;
- «De cocina estaría bueno también».

El tema de la disponibilidad horaria, principalmente fuera del hogar, es central, reflejándose en la demanda de herramientas para poder hacer cosas desde la casa, solucionando el cuidado de los hijos.

- «[...] gente que sepa algo y vaya a dar clases una vez por semana, croché igual, cosas prácticas, hacés cositas en croché y vas a la feria y las vendés»;
- «Por eso voy a lo práctico, porque todas tenemos muchos hijos, necesidad de plata y no tenemos disponibilidad de horario, entonces lo práctico es algo que te sirve para hacer en tu casa, y tenés la feria para vender, o mismo vas a la puerta de la escuela... tenés manera de moverte de movilizarte, si podes hacer algo en tu casa».

También se menciona la necesidad de acceder a información sobre cosas que permitan «despejar la cabeza».

El rol de madres, compartido por todas las participantes, condiciona la demanda de información y oportunidades para capacitarse e insertarse laboralmente, reclamando cursos y trabajos que consideren las dificultades para delegar el cuidado de los hijos, en lo que hace a la imposibilidad de afrontar horarios extensos y pagar a su vez por dichos cuidados. Se comparte en el grupo la utilidad

de contar con información sobre «trabajos para las madres» que las considere como tales a la hora de exigir y retribuir.

Búsqueda de trabajo

Es claro el consenso sobre la utilidad de contar con herramientas para encontrar trabajos compatibles con las responsabilidades propias del ser madres, ya sea en flexibilidad horaria o en ingresos que permitan sustentar los cuidados de los menores a cargo durante el horario laboral. El horario de cuatro horas del CAIF no soluciona esta problemática.

Al respecto se identifica como útil información relacionada a oferta laboral, pero también capacitación y presentación personal: preparación de currículum, herramientas para la búsqueda de trabajo.

- «cómo llevar un currículum porque hoy en día te piden un currículum en los trabajos»;
- «Una información de trabajo para las madres que sirva como para no dejar tanto al niño solo, es muy difícil encontrar trabajo en ese horario, y después que los sacás no podés, y hay muchas madres que no pueden... estaría bueno tener esa información de esos trabajos, que ganes algo adecuado, y ayudás a la madre, ¿no? Porque quieras o no, hoy en día un trabajo es muy importante, tanto el despeje de la madre y para el niño no estar tanto ahí y la ayuda»;
- «A veces para que te lo cuiden tenés que saber bien, entonces 10 o 12 horas. No sabés, no podés, yo me quiero poner a trabajar y no puedo, porque tantas horas [...]»;
- «A todos los trabajos que me salen, tengo que decir que no, porque no me sirve el horario»;
- «Nadie te va a contratar porque todo el mundo quiere disponibilidad horaria, además nadie te va a poder pagar lo que vos necesitás que te paguen».

Trámites

Información y asistencia para concretar trámites públicos, llenar formularios, y principalmente no perder tiempo y trasladarse varias veces llevando a los hijos consigo. Saber dónde recurrir para tramitar diferentes servicios o beneficios en forma efectiva es clave.

- «Cómo llenar un formulario»;
- «Las cosas del Mides... las tenencias»;
- «Pasa tiempazo para que te hagan un trámite... yo estuve yendo como seis meses y no me salía nada. Y yo no podía ir con los chiquilines para allá y volver con todos los chiquilines y de repente estaba horas y cuando entraba, entraba cinco minutos y me tenía que dar la vuelta»;
- «Temas legales que te informen dónde ir. Yo nomás ayer llevé a la nena mía que es discapacitada para hacer el trámite de la asignación doble. Claro, y fui con ella, a la “upa”... tiene seis años y pesa veintipico de

kilos y vine destrozada... Y después una maestra del jardín me dijo que hay un lugar que es por el BPS, que vos llamás un día antes y te viene a buscar una camioneta y te lleva a donde tenés que hacer el trámite. Bueno, tengo que averiguar dónde es ese lugar para llamar para averiguar».

Cultura urbana: ubicación de direcciones

- «Yo a mis hijas les digo “tenés que leer, leer para saber las calles”».

El desconocimiento de calles y líneas de transporte ante una necesidad de trasladarse fuera del barrio es identificado por las participantes como una situación problemática, asociada en la mayoría de los casos a la dificultad para llegar a entrevistas de trabajo.

La carencia de capacidades para interactuar fuera del medio conocido lleva a percibir con un sentido de ajenidad aquello que está más allá del barrio, reforzándose la importancia y ventaja asociada a lo local, la resistencia a trasladarse ante la necesidad de hacer trámites o buscar trabajo, por falta de información sobre cómo movilizarse en la ciudad, además de las razones económicas.

- «Yo nací acá y cumpla 27 dentro de poco y no conozco nada, y con el tema de las entrevistas de trabajo, viste que los patrones te dicen tal calle o tal número, venga y te cortan, porque te hablan así. Entonces, me voy dos o tres horas antes, y llego justito, y yo de calles no conozco»;
- «Llorás de impotencia, porque no la encontrás, y pediste plata para llegar a una entrevista de trabajo, y no encontrás...».

La misma necesidad es manifestada también con relación al acceso a servicios recreativos.

- «Sí, sobre los lugares, las calles, y los ómnibus. ¿Cómo hacés para ir para el zoológico, desde acá? Tuve que ir hasta lo de mi padre en Gral. Flores, para enterarme de que tenía el 192 y el 195».

Se pregunta sobre las fuentes de información a las que recurren para resolver estas situaciones. Los contactos personales más próximos, el compañero (porque trabaja y tiene mayor conocimiento y movilidad en el mundo extra doméstico), vecinos, o directamente al guarda del ómnibus. El personal y los técnicos de servicios como el CAIF, la escuela o las policlínicas, son referentes mencionados.

Orientación psicológica

Se manifiesta la necesidad de información sobre dónde obtener asistencia psicológica o literatura sobre pautas para abordar determinados temas en el medio familiar (duelos por fallecimiento, separaciones, educación sexual de hijos adolescentes).

- «[...] acá está bueno porque hay psicólogos... cómo le explicaba yo [a la hija] si la abuela fallecía... necesitaría herramientas... es un duelo y lo va a tener que pasar, pero para poder comunicárselo yo y que ella lo tome

- de la mejor manera posible, o de otros problemas familiares, también estaría bueno que hubiera o viniera una psicóloga para orientarnos»;
- «Para los adolescentes sobre la sexualidad, no para ellas hablar pero sí para orientarnos»;
 - «Para las cosas cotidianas, trabajo en mi casa y hay cosas que no sé cómo manejarlas, resolverlas, y entonces digo, “ta, voy a hablar con fulana...” en La Hormiguita, y vengo y les digo “me está pasando esto y esto y no sé qué hacer”. Después, hablando con ellas mismas, vos sola te das cuenta de lo que tenés que hacer... me siento apoyada. Ellos que son profesionales te pueden dar herramientas, como pautas»;
 - «Como le decía yo que el papá no lo veía, que el papá no lo quería»;
 - «Y desahogarse también porque hay muchos problemas que nosotras venimos acá, madres venimos acá tenemos talleres, hablamos, nos despejamos».

Saber cómo comunicarse con los hijos se identifica también como una necesidad.

- «Y tener esas informaciones de cómo una expresarse hacia los hijos, de la manera, porque ellos te preguntan muchas cosas».

Ayuda en tareas escolares

La búsqueda de información para la realización de tareas escolares o liceales es identificada como situación problemática, principalmente asociada al uso de Internet.

- «Me vuelvo loca con el tema de la información de mi hija para el liceo, que empezó primer año»

Información-recreación

La necesidad de contar con información sobre dónde llevar los hijos, qué hacer en el tiempo libre y qué darles más allá de la escuela y dentro de las posibilidades familiares, es mencionada en tres casos.

- «Porque no sabés dónde ir. ¿Dónde vas ahora en invierno? Al Parque Rodó no las vas a llevar».
- «Me gustaría poder anotar a mi nena a gimnasia... pero por el barrio no hay... por acá no conseguí»
- «Las mías tienen 13, 8 y 3, pero ellas van a la escuela y vienen y yo no tengo manera de sacarlas: porque yo trabajo en casa y me lleva más horas que si hiciera 8 horas afuera... y yo quería una actividad a la que pudieran ir todas y no hay. Al menos... algo que puedan hacer todas juntas»

Considerando este reclamo debería fortalecerse la información enfocada a facilitar el acceso a lo creativo, contrarrestando las limitaciones para actividades recreativas al interior del hogar, así como la baja oferta local al respecto.

Información para la mujer

La articulación de las categorías mujer-información, motivada en la discusión mediante la pregunta sobre qué necesitaban las participantes para ellas mismas, como mujeres y dejando de lado el hecho de ser madres, no permitió identificar nuevas necesidades distintas de las ya expresadas. No se logró separar las necesidades de aquellas derivadas de las dificultades de combinar capacitación, trabajo y cuidado de los hijos.

Se mencionan distintas necesidades, todas ellas condicionadas al poder delegar el cuidado de hijos en un tercero.

Los temas mencionados comprenden:

- *dejar de fumar*;
- saber dónde poder hacer *gimnasia*;
- *trabajo para las madres*, que contemple horarios cortos y salarios dignos;
- «trabajo para las madres que sirva como para no dejar tanto al niño solo. Es muy difícil encontrar trabajo en ese horario, y después que los sacás no podés, y hay muchas madres que no pueden... entonces es bravo... y estaría bueno tener esa información de esos trabajos, que ganes algo adecuado, y ayudás a la madre, ¿no?».

Existe una demanda consensuada en el grupo de la necesidad de contar con un espacio donde además de brindarse información pueda darse el intercambio entre las mujeres, desahogarse compartiendo experiencias entre pares, hablar y despejarse, contrarrestando el confinamiento al ámbito doméstico y fortaleciendo la creación de vínculos fuera del mismo. Se percibe este espacio para las «madres solas», sin los hijos y teniendo su cuidado asegurado mientras tanto.

- «un lugar donde estén las madres y donde haya dos o tres personas en otro lugar que cuiden los hijos. Aunque sea una vez por semana... que tengan las madres solas, media hora aunque sea, para jugar a la rayuela igual»;
- «Hacer una actividad pero nada de preocuparse, para arreglarnos el pelo una a la otra, aunque sea, algo, o de repente hacer cosas manuales»;
- «Que el que sepa, venga —ponele— aunque sea una vez a la semana y se reúnan y entre ellas lo hacen. Por ejemplo, una diga “yo sé hacer masas”, y las demás traen harina, por ejemplo, y se hacen. Y eso a vos después te sirve en lo práctico, y mientras tanto te entretenés».

Servicios para el cuidado de los hijos con horarios más extensos, para poder acceder al medio laboral.

- «un centro como los CAIF pero más extendido... Es feo para una, pero el trabajo es indispensable. Eso me gustaría tener información sobre eso».

Facilitadores del acceso a la información

Se les pregunta a las participantes concretamente cómo se imaginan un centro de información o «lugar de informes», buscando identificar aquellas cosas que facilitarían o permitirían el uso real de este tipo de recurso, así como

elementos presentes en el imaginario colectivo del grupo que promuevan la concurrencia.

La falta de tiempo para dedicar a actividades fuera del ámbito doméstico es el tema central, existiendo el consenso de que el horario escolar es el más propicio para la atención de las mujeres. Sobre esto último interesa considerar que responde a la situación compartida por casi todo el grupo de ser madres desocupadas. Para quienes trabajan en el horario que sus hijos están en CAIF o escuelas, y aún más, el horario escolar no sería accesible.

En cuanto a la localización del servicio, se menciona que su ubicación debe ser accesible para todo el barrio, con un lugar propio porque «cada cosa tiene que tener su lugar», aunque también se expresa la posibilidad de ubicarlo dentro de los centros comunales. La importancia de la ubicación local de los recursos vuelve a aparecer como condicionante favorable al acceso.

La efectividad de colgar anuncios en las carteleras es reconocida por el grupo, teniendo presentes las existentes en el CAIF, y los avisos colocados en «el portón», mencionando la consulta de las mismas por la gente del barrio como referente para enterarse de actividades diversas como vacunaciones, oferta de trabajo, castración de perros. Lo visual y la brevedad, por ejemplo las carteleras, son reconocidas por el grupo como efectivas en la transmisión de información, reconociendo su utilidad a través de la experiencia del propio CAIF.

- «O si no poner un centro de información o un lugar fijo que vos digas bueno hay una persona o dos que diga acá se sabe todo. Poner un cartel en la policlínica en el centro de salud, en la escuela que diga centro de información en tal y tal lado y horario para que la gente sepa dónde dirigirse».

Respecto a los recursos a encontrar en el mismo, se mencionan libros, computadoras, acceso a Internet, folletos.

- «Que vos vayas y haya computadoras. Que vos puedas ir y bajar información»;
- «Estaría bueno algo que tenga computadoras y vos vayas... Hay muchas madres que no tienen computadoras en la casa».

Se identifica también el servicio con el de una biblioteca, donde los libros puedan retirarse a domicilio y existan además computadoras para «venir a buscar información».

La idea de un lugar de información es asociada también en forma consensuada por el grupo, a un espacio donde además de brindarse información pueda darse el intercambio entre las mujeres.

- «[...] un lugar donde vos puedas tanto venir a sacar información como a dejar información... Ofrezco trabajo para tal cosa... Tengo perros para dar»

En este aspecto de compartir informaciones, hay una autopercepción del rol fundamental de las mujeres: «acá en este barrio la mayoría de las cosas que pasa y de la información es a través de las madres en la escuela».

Hay conciencia del manejo de información que tienen las mujeres y la utilidad de compartirla en grupo, como forma de acceder a recursos y beneficios. El mismo grupo de discusión sirvió como espacio para el intercambio de información sobre distintos recursos locales, a medida que se iban perfilando e identificando diferentes necesidades. Refuerza esto la necesidad ya expresada de contar con un espacio de reunión para las mujeres.

- «vivimos hablando pero más bien es información».

El contar con un espacio donde poder hablar entre ellas, desahogarse y despejar la cabeza, en un clima de confianza y empatía por situaciones cotidianas compartidas, está también presente en las representaciones colectivas.

- «Y desahogarse también porque hay muchos problemas por los que nosotras venimos acá, madres, venimos acá, tenemos talleres, hablamos, nos despejamos»;
- «venimos acá y somos todas amigas, llegás acá y contás tus cosas».

Lo que emerge de este planteo coincide con lo expresado por Kabeer sobre la importancia de incrementar las experiencias de organización en las mujeres pobres como forma de asegurar que sus necesidades y puntos de vista sean incorporados en la planificación de acciones. Donde un espacio es creado para escuchar las propias voces de las mujeres emergerán seguramente necesidades.

Internet como recurso de información para las mujeres

- «Pensando un poco en las XO... ¿si recibieran por ahí algún tipo de información? ¡Qué feliz que sería!»

Con la finalidad de conocer la aproximación de las participantes a las TIC, se motiva a hablar sobre el uso de la XO en el hogar, se pregunta si hay un uso diferente al escolar, si les gusta utilizarlas, si les es fácil el manejo.

De las 11 participantes, 5 pueden acceder diariamente a Internet desde su casa o la de familiares, de ellas 3 cuentan con PC e Internet en la propia casa, no obstante manifiestan no saber utilizarla con facilidad y la necesidad de capacitarse principalmente en «cómo buscar».

- «Yo hablaba con mi marido, ¿de qué nos sirve tener la computadora, tener Internet? Está todo lindo, pero ninguna sabe en la casa cómo manejarla»;
- «Yo tengo computadora en casa, tengo Internet, tengo impresora, y no puedo. Me pidieron de los 33 Orientales y me costó, porque no le agarro mucho la mano».

Se menciona alguna capacitación básica en las escuelas, pero referida más al mantenimiento de las XO y asistencia a los hijos (encendido, cómo cuidarlas).

La utilidad de contar con Internet está fuertemente relacionada a la realización de tareas escolares de los hijos.

- «un lugar donde haya computadoras y vos puedas ir y bajar información para tu hijo»;

- «Me vuelvo loca con el tema de la información de mi hija para el liceo, que empezó primer año y yo no sé. Ella tiene la XO y va hasta allá abajo a buscar información. Tengo la computadora pero no tengo Internet»;
- «La búsqueda de medio ambiente era larguísima. Lo puse en Internet y fue interminable»;
- «que haya una persona que primero nos enseñe cómo buscar, dónde entrar».

La aproximación de las participantes a las TIC y el uso de Internet, están fuertemente condicionados por el uso de las mismas para las tareas escolares o liceales. El uso del PC o las XO por parte de la mujer en el hogar se limita a acompañar a sus hijos en sus búsquedas de información, y principalmente, al control del uso hecho por los niños de Internet. El hecho de «acompañar» cobra importancia como limitador de acceso, ya que las madres acompañan muchas veces a sus hijos hasta la escuela para poder conectarse, para lo que no siempre hay disponibilidad de tiempo. La computadora, para quienes la tienen, no es integrada en la esfera doméstica como recurso de uso cotidiano y con valor práctico. Tener Internet en la casa es mencionado como clave para el uso de las XO por las madres.

Se identifica como necesidad el poder capacitarse en el uso de recursos informáticos y principalmente en «cómo buscar», siendo importante la presencia física de alguien que ayude en las búsquedas y explique cómo hacerlas.

Hijos, sobrinos y hermanos (masculinos) son quienes les «enseñan» en la práctica, además de aprender ellas mismas «a ojo».

El uso de Internet tampoco es asociado a la posibilidad de desarrollar capacidades útiles y comercializables, ni se menciona su uso para las comunicaciones personales o el compartir información por ejemplo sobre distintos recursos locales.

La búsqueda de información, independiente de las tareas escolares, es mencionada en tres casos, refiriendo a temas de salud de los hijos, trámites públicos, consulta de recetas y recreación de los hijos.

- «Yo aprendí así, a ojo aprendí... y si necesito alguna información... Por ejemplo, de los angiomas de mi hijo averigüé en Internet; averigüé de la credencial en Internet; averigüé dónde ir a votar, y aprendí así, a ojo, porque no sabía... Yo la uso y me fue muy útil, cualquier cosita, yo voy»;
- «Yo bajaba recetas, pero no todos los días»;
- «Nosotros la usábamos todos los días para mirar dibujitos».

Se manifiesta una receptividad consensuada en la mayoría, a recibir información a través de Internet, ya sea por medio de PC o en la XO, siendo importantísimo y condicionante del uso, la posibilidad de conexión domiciliaria o el tener acceso gratuito desde algún centro, y no desde la calle en zonas próximas a la escuela. Refuerza esto una necesidad ya expresada en las encuestas.

- «Si pudiera recibir información en la casa estaría bueno»;
- «Como guías también. Las chiquilinas tenían que ir a buscar información allá abajo y solas no las dejo, porque el otro día les quisieron robar

las computadoras... Estaría bueno que ellos pudieran tener Internet en la casa»;

- «Tienen que ir hasta la escuela para ver información»;
- «Muchas madres no tienen y deben ir hasta la escuela, y no se puede imprimir: la tienen que pasar al cuaderno. Yo las mandé una vez y no las mande más»;
- «La escuela 277 me queda como a 15 cuadras».

Buscando explorar la percepción de la utilidad de la computadora fuera del ámbito doméstico, se pregunta sobre la posibilidad de contar con terminales de información en servicios de consulta frecuente como los centros de salud, que permitieran aprovechar el tiempo de espera para informarse.

Esta información visual y de rápida comprensión es percibida como útil.

- «Yo me leo todo en las policlínicas, estaría bueno que hubiera, yo a veces veo en locales, que hay unas computadoras manuales, que vos tocas, que haya en esas computadoras información»;
- «Que haya [...] es mucho pedir pero está bueno, la información del centro, que haya información de cuando está la doctora, que hora, eso».

Información y lectura: uso de biblioteca

Se motiva a conversar sobre la posibilidad de llevar libros o revistas en préstamo a la casa, pensando en la falta de disponibilidad de tiempo fuera del hogar, se pregunta sobre las temáticas, buscando identificar temas de interés personales, distintos a los de los hijos.

Ficción, recetas y manualidades son las temáticas compartidas más mencionadas.

- «Sí, eso sí. Para llevarme a casa, que te lo presten... porque puedo después de las 22:30 cuando los chiquilines se acuestan a dormir, porque cuando están en la escuela limpio, y después los tengo ahí»;
- «A mí me gustan recetas e historias, novelas»;
- «[...] de tristeza no, porque uno ya bastante tiene»;
- «[...] de misterio»;
- «A mí me gustan los que enseñan, los que son de hacer algo, un libro de manualidad, los que enseñan cosas para los cumpleaños de los gurises, de hacer un cartel, un cuadrito, de hacer cosas»;
- «A mí me gustan los cuentos, me los lee Dylan [hijo]»;
- «A mí me gustan de Historia, pero de Historia-Historia, de la historia del Uruguay, tengo mucho lío con la Historia».

No se percibe la lectura como medio de información para resolver necesidades planteadas anteriormente como críticas, como el cuidado y salud de los hijos pequeños, la orientación psicológica para resolver conflictos familiares, sexualidad, cómo armar un currículo, derechos y servicios sociales, uso de Internet. El contacto directo, la consulta a referentes o simplemente personas próximas, es percibido como más rápido y eficaz.

El uso de biblioteca no es asociado así a la posibilidad de obtener información útil para la vida cotidiana ni referida a ninguna de las necesidades planteadas (obtención de habilidades para expresarse, conocimiento sobre trámites y servicios públicos, capacitación, búsqueda de trabajo, salud de los hijos). La asociación es directa a los libros, principalmente de ficción y manualidades.

Conclusiones

En el grupo de madres, con el hábito incorporado de realizar reuniones institucionalizadas por el propio CAIF, se identificaron fácilmente y en forma consensuada distintas necesidades de información que pueden agruparse en torno a cuatro dimensiones: aspectos relacionados a la interacción con el sistema de salud, capacitación e inserción laboral, orientación psicológica para resolver situaciones domésticas, búsqueda de información para apoyo de las tareas escolares de los hijos.

La información aparece así percibida por las participantes como mediadora entre la esfera privada y lo público, favoreciendo la inserción fuera del medio familiar, concretamente fortaleciendo habilidades sociales y comunicativas, habilitando un entorno favorable para la inserción laboral y facilitando el acceso a la capacitación y el desarrollo de habilidades productivas: información para saber expresarse, reclamar derechos, saber a dónde ir y dónde estudiar.

Existe una demanda consensuada de la necesidad de contar con un espacio donde además de brindarse información pueda darse el intercambio entre las mujeres, desahogarse compartiendo experiencias entre pares, hablar y despegarse, contrarrestando el confinamiento al ámbito doméstico y fortaleciendo la creación de vínculos fuera del mismo. Hay conciencia del manejo de información que tienen las mujeres y la utilidad de compartirla en grupo, como forma de acceder a recursos y beneficios.

Se identifica como necesidad el poder capacitarse en el uso de recursos informáticos y principalmente en «cómo buscar», siendo importante la presencia física de alguien que ayude en las búsquedas y explique cómo hacerlas.

Necesidades de información: las voces de las adolescentes

Selección de la técnica, pauta y aplicación

Selección de la técnica

Los resultados de las entrevistas a las mujeres descriptas anteriormente (Información y vida cotidiana), mostraron la necesidad de estudiar más profundamente a las adolescentes en situación vulnerable, especialmente aquellas desertoras del sistema escolar o liceal (primer año de liceo). En este sentido se organizó un grupo de discusión o focal con ellas.

La convocatoria se realizó a través de la responsable del aula, Patricia Godoy, conocida a través del Liceo n.º 52 y de las reuniones de la red Camino Nordeste.

El grupo formado por 11 adolescentes se realizó entre las 13:00 y las 14:30 horas, el 14 de mayo de 2010 en el Aula Comunitaria n.º 13 de Villa García. Se tomaron como criterios para la composición del mismo el ser adolescente desertora del sistema educativo y vivir en la zona de acción definida en el proyecto.

El grupo fue moderado por la profesora Jimena Núñez con el apoyo de la educadora social Lucía Valeta, ambas jóvenes becarias estudiantes del equipo del proyecto. Asistieron como organizadoras y en carácter de observadoras, Graciela Mallet y Martha Sabelli.

Aplicación de la técnica

Se brinda un diagrama contextual considerando las condiciones en que se aplicó la técnica de grupo de discusión.

Se inició con la presentación de la moderadora:

mi nombre es Jimena, algunas de ustedes ya me conocen del Liceo n.º 52. Estoy con Lucía, Graciela y Martha. Somos de la Universidad de la República y les agradecemos que hayan aceptado participar de esta reunión. Estamos trabajando en el barrio con mujeres adolescentes y jóvenes, para conocer los temas, las cosas sobre las que necesitan información o les interesaría tener información. Lo que nos interesa saber es lo que ustedes como jóvenes de la zona viven con respecto a la información, sobre cómo buscan información. Cada una va a poder decir lo que piensa, escuchándose entre todas, y les pedimos permiso para grabar esta conversación. Nosotros estamos estudiando en la zona, tratando de hablar con mujeres adolescentes y jóvenes, por eso estamos con ustedes, y queremos ver cómo podemos formarlas mejor, cómo pueden encontrar información de lo que necesitan.

Después de la presentación de cada una de las adolescentes y de una breve explicación sobre el concepto «información», la moderadora planteó las preguntas «disparadoras», similares a las expresadas en el grupo de discusión de madres en el CAIF: *en las policlínicas, las escuelas, los CAIF, o en la calle, vemos información en carteleros o pizarrones, en folletos, o alguna persona nos da un dato de algo. Pensemos que en el barrio hubiera un lugar de informes, donde encontrar información, poder preguntar sobre cosas que quieran saber: ¿qué tipo de información les sería útil encontrar allí?, ¿sobre qué temas?, ¿a ustedes como mujeres qué información les gustaría que hubiera allí? ¿qué necesitan ustedes como mujeres?, ¿dónde tendría que funcionar y en qué horarios para que pudieran ir?, ¿qué les facilitaría a ustedes el poder concurrir?, ¿cómo les gustaría que les dieran esa información?, ¿en qué forma?*

Asimismo, se requirió en una segunda parte de la discusión, sobre el acceso y uso de las TIC: *¿tienen computadora en la casa o acceso a las XO por los niños de la casa?, ¿las usan?, ¿cómo les resulta?, ¿para qué las usan?*

La dinámica grupal se cerró invitándolas a compartir un almuerzo; al igual que con las madres del CAIF Las Hormiguitas pudimos disfrutar de un diálogo

fraterno y afectuoso con las adolescentes, quienes transmitieron su deseo de que volver a ser «escuchadas» por el equipo de investigación.

También en esta oportunidad, Rodríguez utilizó para procesar la transcripción realizada por los estudiantes del equipo, el programa Atlas/ti para la asignación y el relacionamiento de los códigos. La lista de códigos se construyó sobre el propio texto.

La estructura que rige el análisis se organiza en base a la aplicación de códigos temáticos e interpretativos en torno a cuatro ejes: necesidades de información en general y sus fuentes, información para las mujeres, facilitadores del acceso a la información y uso de Internet como fuente de información.

Análisis de los resultados

Necesidades de información

La pregunta inicial disparadora motiva a las participantes a conversar sobre el concepto de información, la existencia de distintos tipos de información y los canales para acceder a ellos. Se las posiciona en las distintas formas en las que la información está presente en la vida cotidiana, en la calle a través de ver carteles, a través de personas. Ante la asociación directa a noticias en el informativo, se las motiva a pensar en situaciones más cercanas y las necesidades de información a ellas asociadas.

Se observa dificultad en las participantes para identificar situaciones en las que el contar con información podría ser de utilidad, a diferencia de las madres del CAIF con el hábito incorporado de compartir experiencias en los encuentros cotidianos.

Se las motiva a imaginar la existencia de un lugar de informes en el barrio, y a pensar en los tipos de información que irían a buscar allí.

La necesidad de obtener información se asocia al «poder hablar» principalmente de aquello que no es dialogado en el medio familiar (madre). Entran en esta categoría las «cosas sobre la vida de las mujeres», asimiladas a situaciones de violencia doméstica, e información sobre «los hombres» y el machismo, preocupación relacionada a la pérdida de libertades por control de los padres.

Las temáticas son:

Machismo y violencia doméstica

Cosas sobre «la vida de las mujeres», asimiladas a situaciones de violencia doméstica, e información sobre «los hombres, por qué son tan machistas».

El rechazo al sentido de superioridad en el hombre, principalmente en lo que hace a modelos de comportamiento sexual, es el único tema donde se constata el consenso del grupo. El machismo al interior del hogar y en los grupos de amistades es identificado como situación problemática en tanto limita las libertades (por ejemplo el salir del hogar).

- «Ellos se piensan que nosotras tenemos que estar en la casa cocinando y lavándole, todas esas cosas»;

- «Nosotras nos tenemos que prohibir de cosas que ellos pueden hacer»;
- «... la propia madre a veces no tiene nada de confianza en los hijos, ¿entendés? Desconfían zarpado y más si sos una gurisa. Te ven crecer y ya te dicen «no podés salir allá, no podés salir acá, no podés salir de tu casa, no podés tener novio»;
- «Y si no, te están llamando. Ponele que vos le decís “voy a la casa de una amiga” te dicen “no mientas, ya estás buscando varones”»;
- «Te dicen “a la calle no, no salgas de ahí”»;
- «Ellos se creen superiores a las mujeres, ellos se piensan que ellos pueden jugar al fútbol y nosotras no podemos jugar al fútbol. Ellos se piensan que están por arriba de nosotros y nada que ver».

La información sobre violencia doméstica es percibida de utilidad respecto a la pareja, como prevención.

- «Pero a nosotras nos está sirviendo lo de la violencia doméstica. A nosotras a esta edad nos está sirviendo porque después vemos con quién nos estamos metiendo».

Preguntas adolescentes

Los temas adolescentes, asimilados a «temas íntimos» vinculados principalmente a la sexualidad, son consultados fuera del ámbito familiar, en tanto no se dialogan con la madre, recurriendo a amistades o a personal médico.

- «En mi caso, yo cosas con mi madre no hablo, cosas de la enfermedad todo abierto, cosas íntimas no»;
- «Yo, cuando tengo una duda, pregunto en la policlínica. En mi casa, no»;
- «Preguntamos cómo nos podemos cuidar y todas esas cosas».

Problemas familiares

Son también problemáticas no dialogadas dentro del medio familiar, lo que facilita identificarla como temática a abordar en otros ámbitos, y que requieren asistencia psicológica.

- «Y a veces tampoco te podés comunicar con la familia, porque cuando el problema es la familia vos no te vas a comunicar con ella»;
- «Cuando tenés algún problema, un psicólogo, por ejemplo. Que a veces te sentís mejor hablando con un psicólogo».

Fuentes de información

Se motiva a hablar sobre dónde consiguen información. No se identifica una fuente clara o definida que las participantes mencionen como la más confiable o la más consultada, sino que estas varían según lo «comprometido del tema». Se mencionan:

- los informativos: información sobre enfermedades, vacunaciones;
- la madre: no hay consenso, posicionándose aquellas que le consultan «todo» aludiendo a la confianza madre-hija, y aquellas que con su

- madre no tocan temas «íntimos»; prefiriendo evacuar las dudas con amigas o los médicos;
- el padre es mencionado por una sola participante;
- el personal médico para temas de salud (incluyendo anticoncepción);
- una misma: la percepción de sí mismas como fuente de información es la categoría más mencionada;
- «Hay muchas cosas que los padres no saben o los psicólogos, o todo eso. Cosas que solo las podés saber vos»;
- «Y a veces la fuente sos vos»;
- «La respuesta ellos no la tienen. Lo mismo los padres. Vos vas, le contás algo a tu madre y muchas veces te quedan mirando».

Se deja ver la idea de que nadie conoce su experiencia mejor que uno mismo.

Esta empatía, el haber pasado por las mismas experiencias y conocer «de adentro» y como propia una situación aparece como requisito fundamental para la construcción de la confianza.

- «Una persona que puedas ver que podés confiarle toda tu vida»
- «O que haya pasado por la misma situación, porque te va a entender»
- «Porque gente que ya haya vivido lo que le estás contando te puede dar una respuesta»

Información para las mujeres

No hay consenso ni una tendencia clara sobre las temáticas prioritarias para la mujer, a no ser el problema del machismo y sus consecuencias directas en la pérdida de libertades, por cuidados «excesivos» de los padres con sus hijas mujeres.

En un solo caso se menciona necesitar información para saber dónde estudiar una determinada cosa.

- «Para estudiar barman»
- «Información sobre “los hombres”, es la demanda en la que el grupo coincide, cómo tratarlos, cómo defender derechos propios frente a ellos y el machismo».

Facilitadores del acceso a la información

La confiabilidad es el aspecto consensado en lo que hace al acceso a la información. Poder hablar sin miedo. La claridad y sobre todo la rapidez de la respuesta son valoradas también como facilitadores.

- «Estaría bueno que sea un lugar que sin especificar tu vida personal ni nada, tenga gente y mismo, a veces, avisos, carteleras. Que te digan un punto exacto dónde ir, ¿entendés? Para lo que vos quieras, yo qué sé. Si querés estudiar cocina, hacer computación, cualquier cosa de esas, que te digan una solución rápida»

Respecto a la localización de un lugar de informes, no hay consenso sobre qué facilitaría más el acceso. Hay quienes prefieren la cercanía de la casa, en

tanto los padres las dejarían concurrir, otras prefieren cambiar de entorno, visualizando esta lejanía como positiva para el logro de la confianza.

- «Cerca de la casa»;
- «¿Qué pasa con la casa? ¿Nunca quieren salir de la casa?»;
- «A veces es mejor salirse del entorno, cuando es tenso el ambiente donde vos estás, y necesitás un lugar más lejano donde haya personas distintas»;
- «Personas que no sean de la zona»;
- «Personas con las que una se pueda desahogar, sin miedo».

Se constata una asimilación del centro de información con lugar para desahogarse, escapar de la casa, tener un lugar a dónde ir y que se les permita concurrir por ser un lugar «confiable» en la percepción de los padres, un lugar institucionalizado, distinto de «la calle».

Adolescencia e Internet

Se motiva a contar si hacen algún uso de las XO de los hermanos en edad escolar, pero si bien el 75 % de las participantes tiene XO en la casa, ninguna la utiliza.

El uso de Internet es bajo, no siendo un tema motivador de conversación, se menciona un limitado uso para el chat, bajar música e intercambiar fotos. La búsqueda de información queda relegada a buscar aquello que se les mandó desde el liceo, no reflejando intereses personales o vinculación a proyectos de vida (estudios, capacitación).

El 54 % accede a su computadora (PC) en la propia casa o en las de algún familiar, pero tampoco se menciona un uso frecuente.

No hay una percepción de Internet como recurso de utilidad para la vida cotidiana y la solución de problemas. La vinculación con la «búsqueda de información» se limita a una situación obligada para cumplir con tareas de estudio, «nada de la vida» como se expresa en la siguiente cita.

- «Yo voy a la computadora a buscar información, lo que me interesa de la información, lo que me mandaron a buscar. No de la vida y todo eso».

Si bien no se constata un uso frecuente e intenso de Internet, las participantes comparten una visión sobre aquellas cosas que harían su uso más fácil y disfrutable.

La claridad y sencillez de la información presentada, ir a lo concreto, poder buscar en menús similares a los índices de los libros y contar con asistencia facilitaría el uso de Internet. Respecto a esta última, el grupo coincide en que debe ser lo más neutral posible, ayuda para buscar en Internet u obtener información, pero «sin especificar tu vida personal ni nada».

La obtención de muchos resultados, que no coinciden exactamente con lo buscado es percibida como condicionante del no uso, el libro, con su estructura fija y ordenada temáticamente implica menor esfuerzo y menos tiempo para cumplir con la tarea liceal en cuestión.

El no encontrar lo buscado es también mencionado como limitante al uso.

- «Que cuando nosotros busquemos, encontremos lo que estamos buscando»;
- «Uno de los problemas es que desde tu casa no podés entrar a Internet»;
- «Pero tiene haber alguien explicándome al lado»;
- «Más sencillo»;
- «[...] que digan los detalles, lo más fundamental».

Indización de los contenidos (asociado al índice en los libros)

- «pienso que los libros es mejor... Tiene índices donde podés buscar».

El informarse jugando, surge como idea creativa en el grupo, como forma de estimular el uso en forma entretenida: «juegos de información».

Conclusiones

Entre las adolescentes participantes del grupo de discusión se observa dificultad para identificar situaciones en las que el contar con información podría ser de utilidad. La necesidad de obtener información se asocia al «poder hablar» principalmente de aquello que no es dialogado en el medio familiar (con la madre).

Para las adolescentes del aula comunitaria, la información es necesaria para aquellas temáticas y citas no dialogadas en el medio familiar, las «cosas sobre la vida de las mujeres», asimiladas a situaciones de violencia doméstica, e información sobre «los hombres» y el machismo, preocupación relacionada a la pérdida de libertades por control de los padres, y los obstáculos para salir de sus casas.

Se asocia un centro de atención a la mujer con un lugar de contención, donde desahogarse, escapar del medio familiar. Se expresa la necesidad de que el centro inspire confianza en los padres, como un lugar institucionalizado diferente de la calle, al que se les permita concurrir. La confiabilidad aparece asociada a la edad y a la experiencia. Esta confiabilidad y el poder acercarse en forma anónima sin referir a hechos de sus vidas personales son los aspectos consensuados en lo que motivaría el concurrir a un centro.

El uso de Internet es bajo, limitándose a chat, bajar música e intercambiar fotos. La búsqueda de información queda relegada a buscar aquello que se les mandó desde el liceo, no reflejando intereses personales o vinculación a proyectos de vida (estudios, capacitación).

Los mediadores en los servicios de la Zona 9: Sus percepciones y propuestas sobre las brechas informativas de las adolescentes y jóvenes

MARTHA SABELLI

Introducción

Los mediadores institucionales de la Zona 9 constituyen un puente esencial entre las adolescentes y jóvenes en situación vulnerable y el proceso de apropiación de información y conocimiento en su entorno de uso, para su desarrollo personal y colectivo. Pero la noción de *puente* la consideramos inserta en una metáfora conceptual que describe a nuestras sujetos-objeto de investigación en situaciones problemáticas, al borde de lagunas, ante las necesidades de información, muchas veces no conscientes y difícilmente descriptas por ellas mismas.

En primer lugar, las trabajadoras sociales, las psicólogas, las médicas, las maestras y profesoras de aulas comunes y comunitarias, las sociólogas, las/os agentes comunitarias/os, la/os educadora/es sociales, y miembros de comisiones barriales, son importantes y muchas veces únicas «correas de transmisión» entre las necesidades de información de las mujeres en situación vulnerable y los recursos informativos.

En segundo lugar, ellos son después de la familia (en especial la madre) y los vecinos —como observamos en el capítulo anterior— los posibles agentes más confiables y cercanos a quienes acudir. Los encuentran en los servicios públicos de la zona, lo más inmediatos al hogar donde viven mayormente confinadas y aisladas. A ellos asisten para solucionar los problemas estrechamente relacionados a su condición de género: la médica, la maestra de sus hijos, la trabajadora social del servicio de salud o el centro comunal zonal (CCZ). Están en ellos convertirse en *insiders*, ser «otros» confiables y cercanos, como también en «porteros de información» (*gatekeepers*) entre la cultura local y comunitaria y los recursos de información de la sociedad.

Recordemos que las personas son las fuentes de información preferida y de más fácil acceso (o sea que implica menor esfuerzo); investigar acerca del rol del mediador y su relación con las mujeres buscando información es un aporte imprescindible no solamente para conocer mejor el comportamiento informacional

de estas, sino para la propuesta de servicios de información centrados y orientados hacia la comunidad de jóvenes y adolescentes.

Para recoger información se diseñaron y aplicaron tres instrumentos metodológicos, descritos en el Capítulo 2:

- a. entrevistas en profundidad, en los primeros meses del proyecto, a informantes calificados que reunían el perfil de mediadores institucionales en la zona;
- b. entrevistas en profundidad a mediadores como usuarios de información y su relación con las fuentes y la transferencia de información en el contexto laboral y profesional;
- c. grupo de discusión de mediadores miembros de la Red Camino Nordeste, en la etapa final del proyecto.

A continuación se presentan los resultados de las entrevistas y el Grupo de discusión a la luz del marco referencial teórico expuesto en el Capítulo 1.

Los mediadores institucionales: un abordaje como informantes calificados al inicio de la investigación

Se realizaron 17 entrevistas (tres grupales) a 22 entrevistados, pertenecientes al personal técnico y profesional, agentes comunitarios y voluntarios, con roles de liderazgo o muy activos en las distintas organizaciones y servicios de la zona. De los 22 entrevistados 17 son miembros de la Red Camino Nordeste.

Los 17 centros o instituciones con los que se trabajó en la investigación pueden categorizarse según sus destinatarios y fines en la tipología definida en el cuadro siguiente:

Centros de salud y policlínicas	4
Centros educativos	3
Centros juveniles	4
SOCAT	2
Comisión vecinal /vecinos concejales	2
Centros de atención específica a mujeres	1
Servicios dirigidos a de niños	2
Total de instituciones	17

De la totalidad de las organizaciones y servicios, solamente una manifestó tener a las mujeres como población objetivo y desarrollar actividades específicas para las mismas; seis de los entrevistados manifiestan dirigir los servicios o actividades a público adolescente, primando entre ellos la población femenina.

Se seleccionaron 18 mediadoras y cuatro mediadores entre las instituciones involucradas más directamente con adolescentes y jóvenes (Casa Lunas, Casa Joven Rompecabezas, Espacio Adolescente del Centro de Salud Jardines del Hipódromo, la ONG Claves), Club de Niños (CEFIP), centros educativos

(Escuela n.º 157 en Villa García, Escuela N.º 262 en Bella Italia, Liceo n.º 52 en Villa García), SOCAT (Flor de Maroñas y Bella Italia), servicios de salud (Centro de Salud Jardines del Hipódromo, la policlínica Covipro, Policlínica de Medicina Familiar y Policlínica Solidaridad en Flor de Maroñas), comisiones de barrio (Policlínica Solidaridad de la Comisión de Fomento Flor de Maroñas y merendero en Punta de Rieles).

No se pudieron concretar las entrevistas a mediadores en el único servicio dedicado específicamente a mujeres: Comuna Mujer (CCZ 9), y en el Centro Juventud para Cristo (JVC) y en el CAIF Macachín ubicados en Flor de Maroñas. En estos se llevaron a cabo entrevistas a los mediadores como usuarios de información (Ítem *Los «mediadores» de los servicios sociales y las adolescentes y jóvenes como usuarias de información: relación con las fuentes y la transferencia de información en el contexto laboral y profesional*).

En cuanto a las edades de los entrevistados, 9 de ellos se ubican entre los 29 y 35 años, 9 entre 36 y 45 años, y 4 tienen más de 45 años.

La antigüedad en los servicios oscila entre 2 a 15 años: 10 de 2 a 4 años, 9 de 6 a 10 años, y tres entre 10 a 15 años.

Según los roles desempeñados por los mediadores en las instituciones y centros, los entrevistados se distribuyen de la siguiente manera:

Psicólogos	5
Trabajadores social	5
Médicos en policlínicas de medicina familiar y comunitaria	2
Dirección de escuelas y liceos	4
Educadores sociales	2
Supervisor pedagógico	1
Agente comunitario	2
Vecino voluntario	1
Total de entrevistados	22

Con respecto a la formación se identifican: cinco psicólogos, cinco licenciados en trabajo social, cuatro maestros, un profesor de enseñanza secundaria, dos educadores sociales, dos médicos, y tres sin datos (probablemente dos con primaria o secundaria incompleta, y uno con secundaria completa).

Las entrevistas se realizaron por los investigadores del equipo en los lugares de trabajo de los entrevistados. Todas fueron grabadas, y posteriormente transcritas por los becarios estudiantes del proyecto, quienes recuperaron fielmente el rico y fluido contenido surgido de la aplicación de las pautas semiestructuradas (ver «Pautas de Entrevistas» en Anexo). Los textos citados en el análisis presentan un código asignado a cada entrevistado con el fin de preservar el anonimato.

Las entrevistas a los sujetos mediadores locales tuvieron como fin analizar su percepción sobre las propias mujeres, contextualizadas en los modos en que se las define y en el conjunto de situaciones en las que se las aborda desde los diferentes recursos locales o comunitarios. Se indagó sobre su reconocimiento acerca de la exclusión informacional como problemática real, y la implementación de estrategias y acciones dirigidas a contrarrestarla, diseñadas específicamente para las mujeres.

Se plantean las barreras y los facilitadores en el acceso, uso y apropiación de la información por parte de las mujeres usuarias de los diferentes servicios e instituciones. Asimismo se investigó el conocimiento de necesidades de información y temas de interés para las mujeres, la identificación de una demanda y las acciones y estrategias dirigidas a satisfacerla.

Específicamente se analizó la percepción de las mujeres por parte de los mediadores entrevistados, desde tres dimensiones que inciden en las diferentes oportunidades de acceso y uso de la información:

- categorías relacionadas a los roles tradicionales de género que abarcan la maternidad y paternidad precoces, la valorización y autoestima, los vínculos madre /padre /hijos, los proyectos de vida, la distribución del tiempo con relación a las responsabilidades sobre los cuidados y tareas del hogar;
- categorías vinculadas a aspectos que hacen a lo cognitivo y a marcos de referencia y pertenencia culturales que dificultan el acceso a la información, su comprensión y apropiación;
- intereses personales y su vínculo con necesidades, expresadas en demandas o no.

Roles de género

La necesidad de ganarse un espacio y la fuerte competencia son frecuentemente mencionadas por quienes actúan con adolescentes.

El estancamiento y la falta de autoestima personal son dimensiones comunes siempre asociadas al refuerzo de los roles de género más tradicionales, como la gestación y la consiguiente prestación de servicios básicos como la alimentación, el cuidado de la salud familiar, la atención de la vivienda, la socialización inicial de los hijos. La maternidad y paternidad precoces se identifican como único proyecto de vida, deseado y valorizado en el contexto familiar y en el entorno cultural más próximo. En este sentido se afirma:

- «es raro ver alguna chiquilina que se salga del modelo de madre adolescente soltera» (Entrevista 1, p. 4);
- «... hay una historia de repetición de estas situaciones porque hay una expectativa desde ciertos lugares a que ellas sean mamás y papás jóvenes, no hay una sorpresa...» (Entrevista 8, p. 6);

- «las madres no aconsejan a las hijas para que no repitan su misma historia. En el sentido de que ellas fueron madres siendo jóvenes» (Entrevista 19, p. 8);
- «... está valorado ser madre. Yo he escuchado mujeres que dicen “quiero tener un hijo con este señor porque quiero que se quede conmigo”. Está en la cabeza de ellas» (Entrevista 10, p. 10);
- «... ellas siempre dicen “nosotras no nos morimos porque fuimos más. Tenemos un hijo. Acompañadas podemos”» (Entrevista 8, p. 6);
- «... “dejé el liceo, no tengo nada para hacer”, y el proyecto más inmediato es formar una familia o irme de mi casa» (Entrevista 9, p. 2);
- «... es difícil que se planteen otras cosas, les cuesta estudiar, el trabajo, surge pero no son las expectativas que tienen de vida» (Entrevista 2, p. 7).

La falta de otros proyectos de vida y su incidencia en la falta de preparación para insertarse en el mercado laboral, la distribución del tiempo con relación a las responsabilidades de los cuidados y las tareas del hogar y la consiguiente reorganización de los roles familiares a través del desplazamiento de las responsabilidades de crianza entre hermanas, madres y abuelas, hacen a la situación de vulnerabilidad, mencionada por la mayoría de los entrevistados:

- «[...] si empieza a trabajar, hay beneficios que pierde [...] No es que no quieran salir de eso [...] porque con un sueldo de cuatro mil pesos, tenés seis hijos, ocho horas afuera de tu casa, no te compensa. No vale la pena [...]. Es una estrategia de sobrevivencia. Salen a vender ropa a la feria, ese tipo de cosas» (Entrevista 19, p. 8);
- «[...] ocupan el lugar de mujeres desde mamás de hermanos, [...] muchas veces el estudio no es valorizado para ellas, y lo mismo el trabajo. Es distinto en ese sentido al varón que está como más orientado hacia el trabajo. También el lugar del estudio siempre queda en segundo plano» (Entrevista 2, p. 7);
- «[...] no poder seguir estudiando, porque no tienen con quien dejar a sus hijos y el sistema educativo no prevé esta cuestión, y no pueden trabajar porque los CAIF están abarrotados, no acceden a otro tipo de lugar pago» (Entrevista 8, p. 6);
- «Ahora que sos madre, tenés que hacerte cargo de la casa» (Entrevista 9, p. 2).

Se constata un reconocimiento general en los mediadores de la necesidad de actuar sobre la falta de autoestima; los siguientes pasajes de las entrevistas son ilustrativos al respecto:

- «[...] la necesidad de valorar fundamentalmente a la mujer, en esa relación nosotros la vemos bastante desvalorizada, se desvalorizan a ellas mismas, en la forma en que se paran frente al varón» (Entrevista 2, p. 6);

- «[...] necesidad primero de apoyar a la mujer en otros aspectos de su autoestima, desde apoyarla para arreglarse la boca y poder hacerse la tinta, marcando etapas en este proceso» (Entrevista 14, p. 1);
- «El tema vincular, o sea cómo se vinculan... Que puede ser que tengan como incorporado una idea de mujer sometida». (Entrevista 16, p. 4).

En síntesis, el rol de género, existe y se acentúa en estos entornos de pobreza, como bien afirman —entre quienes sustentan con ideas este análisis— Sen (2000) y Anderson (1997) se visualizan claramente las subordinaciones construidas culturalmente. Lo vincular en función de este contexto, las responsabilidades con los hijos, el «saber» cómo cuidarlos, las relaciones de pareja en contextos de violencia, la falta de un «espacio propio», la falta de autoestima, la vulnerabilidad, en el sentido de las dificultades para el acceso a los recursos socialmente valorados: ingresos, servicios, tiempo para capacitación y ocio, información, son elementos comunes en las percepciones de los mediadores entrevistados. Ellos las ven como una comunidad determinada, que refuerzan el concepto de poder abordarlas como «una comunidad de práctica», compartiendo las miradas innovadoras en la Ciencia de la Información.

Exclusión informacional: barreras que inhiben o dificultan el acceso y uso por parte de las mujeres

Comprender la exclusión informacional implicó indagar sobre las barreras en el acceso y uso de la información, entendida como recurso y oportunidad, las estrategias desarrolladas para combatirla y la recepción y participación de las mujeres en las mismas. Al preguntar *¿qué dificultades se enfrentan en el proceso de difusión de la información?, ¿cómo es recepcionada la misma por los usuarios?* se identificaron en las respuestas, tres aspectos principales que hacen a esta exclusión: las barreras socioculturales, la ausencia de vínculos institucionales y la falta de recursos económicos.

Barreras socioculturales

Estas barreras están referidas a las dificultades de internalización de los contenidos de los mensajes, derivadas del modo de presentación y el lenguaje utilizado en los mismos (manejo de diferentes códigos), las dificultades para preguntar y los manejos distintos del tiempo. Así se menciona:

- «[...] las formas de decir son distintas, los tiempos; uno no puede estar tres horas hablando porque se aburren, hay una cuestión que es mucho más de dinámica, de poder ir y venir con el conocimiento y también codificar y decodificar de otra forma» (Entrevista 8, p. 8);
- «[...] nos manejamos con códigos distintos, si bien uno trata, necesitamos lograr comunicarnos, pero a veces estamos indudablemente parados, y miramos las cosas, más allá de lo generacional, creo que también por una cuestión social vemos cosas a veces distintas» (Entrevista 2, p. 8);

- «se destaca la importancia de poder comprender e interpretar la información que se recibe. A veces no entienden» (Entrevista 12, p. 3);
- «[...] poder bajar la información a los usuarios. Muchas veces no llega a los usuarios» (Entrevista 9, p. 6);
- «En cuanto a la información hay como unas dificultades en preguntar... con nosotras se animan. Como se establece otro vínculo, tienen otros tiempos, que no son los tiempos de la consulta habitual [médica]» (Entrevista 10, p. 9);
- «Cualquiera puede sentarse acá y decirle lo que hay que hacer pero en realidad hay todo un mundo del otro lado... que mucha de esta gente no conoce» (Entrevista 17, p. 7).

El modo de informar y presentar los contenidos es considerado crucial, detectándose un consenso general de las dificultades que presenta «lo escrito» y la importancia de acompañarlo con la comunicación presencial, cara a cara con los destinatarios de la información. Los entrevistados ponen énfasis en:

- «[...] es importante lograr la manera de transmitirlo para que pueda ser más de utilidad, me parece que hay un problema ahí que capaz que no falla tanto lo que se informa sino cómo se informa, tiene que ver con otras cuestiones más culturales... a veces me parece que también las informaciones van como puestas en un sentido que nos parece a nosotros, y perdemos el sentido que para ellas tienen algunas cosas» (Entrevista 1, pp. 4-5);
- «Lo que está escrito en algunos lugares pueden llegar pero no a otros, para los que realmente lo necesitan no es una vía real de trabajo» (Entrevista 13, p. 2);
- «[...] hay un tema de comprensión lectora. Muchas que tienen primaria completa pero hay un desuso tal que para manejarse en el cotidiano está bien, pero para leer un párrafo y entender lo que te están transmitiendo... Ahí se me generan dudas» (Entrevista 19, p. 12).

Falta de vínculos institucionales.

El confinamiento al ámbito doméstico, la falta de interés, el desconocimiento de los recursos locales y servicios públicos, derivan en aislamiento y ausencia de vínculos institucionales. Esto dificulta el «llegar», con información general y sobre las propuestas y recursos de los diferentes centros, y aún más el involucramiento o participación en las mismas. Veamos cómo expresa esta dificultad un entrevistado:

- «Después hay cosas que no accedés porque el boca a boca no funciona y ya no accediste. Porque no hay nadie que te incluya» (Entrevista 17, p. 9).

Los teléfonos celulares, uno de los principales medios utilizados por los mediadores para convocar o comunicarse con sus usuarios, son un canal relativamente frágil, debido al cambio frecuente de los números, el estar apagados y la

falta de seguridad sobre la recepción de los mensajes. Las entrevistas manifiestan este rol:

- «[...] ahora que se utiliza mucho el celular y dos por tres están con celulares con otros números [...]» (Entrevista 2, p. 9).
- «[...] los teléfonos de línea los cambian, nos manejamos con los celulares, que también muchas veces los cambian... no funcionan, por dificultad para pagar, los celulares también. En ese sentido es una barrera» (Entrevista 4, pp. 4-5):
- «Si vos las llamas, la mayoría tiene celular... los celulares están apagados, no sabés nada» (Entrevista 19, p. 7).

Tampoco se identifican, salvo excepciones, la presencia de referentes barriales que vehiculicen necesidades desde los vecinos hacia los centros o servicios pertinentes. Asociado a esto se reconoce la «falta de espacios de discusión» que brinden oportunidades para la comprensión y reflexión sobre la información, su relación con la vida cotidiana, la expresión de necesidades. Las siguientes palabras son significativas:

- «[...] hay varios espacios con características de precarización en que no hay ni siquiera un vecino o dos que quieran hacerse referentes y puedan vehicular las necesidades de los barrios, de los asentamientos, que no llegan a ningún lado [...]» (Entrevista 13, p. 1).

El aislamiento geográfico refuerza esta situación, en un doble sentido. Por un lado, quienes trabajan en los servicios no cuentan siempre con horas para llegar hasta el ámbito doméstico. Por otro, se menciona una resistencia a salir de la zona de residencia, por comodidad, dificultades económicas para costear los boletos, o por las dificultades propias de manejarse en otros medios.

- «[...] entonces no se puede llegar a ellos por la sencilla razón que quedan kilómetros para adentro y nosotros tenemos múltiples tareas...» (Entrevista 13, p. 2);
- «también está la dificultad de que la gente no se traslada, la circulación por la ciudad es uno de los temas más difíciles» (Entrevista 13, p. 2);
- «A uno le parece tan obvio, pero la mujer nunca se había tomado el ómnibus de destino a destino... No conocían, nunca habían ido» (Entrevista 17, p. 6);
- «Dificultades... El transporte, el boleto, moverse» (Entrevista 19, p. 11).

Dimensión económica

En el contexto de vivir el «día a día», la alimentación diaria ocupa el primer lugar, «no se piensa en otra cosa», la información como recurso no entra en las prioridades individuales.

Desde este contexto, se menciona también un sentido de «ajenidad» en la percepción de las propuestas de los centros y servicios que actúan en la zona. Las mismas son recibidas como ajenas al modo de vida y prioridades básicas.

- «Tiene otras prioridades más básicas que acceder a la información» (Entrevista 19, p. 6);
- «Como que es muy ajeno. Se siente muy ajeno esto de estimular la continuidad del estudio y la importancia de todo eso. Bueno, y hay que ver... bueno, cuáles son los proyectos que realmente se les presentan a los adolescentes de asentamientos en la zona. También hay que ver eso» (Entrevista 9, p. 2).

Por otro lado, desde los centros y servicios se menciona la falta de recursos para generar instrumentos eficaces para la difusión de información o la promoción de programas y actividades llevadas a cabo en los mismos.

La articulación de las tres dimensiones deriva en una percepción de ciertas propuestas y servicios, como «ajenos» a las prioridades y modos de vida de los usuarios a los cuales están dirigidos. La estimulación del estudio, las propuestas para la capacitación productiva o laboral no concuerdan siempre con los proyectos de vida donde lo prioritario es solucionar el día a día. En los siguientes extractos se puede observar la percepción sobre estas dificultades:

- «Como que es muy ajeno. Se siente muy ajeno esto de estimular la continuidad del estudio y la importancia de todo eso. Bueno y hay que ver [...] cuáles son los proyectos que realmente se les presentan a los adolescentes de asentamientos en la zona. También hay que ver eso» (Entrevistas 9 y 10, p. 2);
- «Perdemos el sentido que tienen para los jóvenes algunas cosas» (Entrevista 1, p. 5);
- «[...] creo que también por una cuestión social, vemos a veces las cosas distintas» (Entrevista 2, p. 8).

Superar estas barreras, asociadas a patrones de socialización, un acceso limitado a la educación y formación, y una situación de vulnerabilidad general, implica diseñar y aplicar estrategias que faciliten el acceso. Sin duda, la recuperación de referentes, los *insiders* de Chatman que busquen efectivizar la mediación con «los otros» así como revitalizar a los profesionales de la información en la zona y a los mediadores sociales como puentes efectivos y permanentes con los recursos de la información deben formar parte de las políticas y estrategias a desarrollar. Ellos facilitarán la creación de un ambiente de uso más amigable y confiable.

Acciones: facilitando el acceso

Del análisis de las respuestas a la pregunta sobre *¿Qué acciones se desarrollan para facilitar este acceso?* por parte de los centros y servicios, surgen una serie de «facilitadores», que combinan el uso de determinados canales con el contacto personalizado. *Sencillo y rápido* es la consigna consensuada por casi todos los mediadores para lograr «llegar» con la información a las mujeres y a la población en general.

La presentación debe ayudar a fijar los contenidos, debe ser llamativa, tener muchos colores, no incluir textos difíciles, «muchas imágenes y dos o tres palabras grandes».

La imagen de «bajar la información a los usuarios» y de acompañar lo escrito por la comunicación oral personal está presente en la mayoría de los entrevistados:

- «Siempre es necesario trabajarlos, crear el espacio de discusión, bajar esa información a lo que ellos entienden, a lo que ellos piensan» (Entrevista 2, p. 10);
- «¿Cómo circular la información? sin que quede enquistada en los técnicos, sino poder bajar la información a los usuarios. Muchas veces no llega a los usuarios» (Entrevista 10, p. 6);
- «Se me mezclan muchas cosas. La lluvia de cosas que puede llegar como información acá en la zona, por ejemplo, las policlínicas, la intendencia, la policía, toda esa gente que viene y pone carteles «Policía Comunitaria 0800 no sé qué», «niño golpeado cero no sé qué», «centro comunal cero no sé cuánto»; hay todo como carteles por todos lados de información. Cada organismo o el uso de esos bienes varía mucho de situación. Yo lo que he visto, [lo que] yo creo que tendría que haber, no sé si oficinas, pero sí una especie de “cabeza pensando” de qué forma bajar a esta zona para hacer que un montón de cosas que hay en la vuelta pueda ser usado por gente que ni siquiera sabe cómo usarla» (Entrevista 17, p. 8);
- «No basta con dar la información, porque no sé de qué manera estás dando. Pero hacer que eso se transforme en algo apropiado por el otro [...]» (Entrevista 17, p. 8).

Se sugiere entregar la información escrita (folletos, volantes) pero *explicar* de qué se trata, como forma de reforzar los contenidos y facilitar la comprensión. Lo describen de la siguiente manera:

- «Ir repasando con ellas y explicándoles [...] No basta con dar la información sino hacer que se transforme en algo apropiado para el otro»;
- «[...] dar mano a mano y explicar a qué refiere el folleto; yo acá les doy pero antes se los leo. Lo utilizo como reforzador [...]».

Por otro lado, se menciona la necesidad de disponer de tiempo suficiente para reiterar los mensajes, volviendo a dar la información una y otra vez:

- «Bajamos escalones hacia cómo transmitir esa información y además de eso cuántas veces es necesario volver a darla, otra vez volver a darla y eso lo hemos visto con los años... se les habla y se les habla» (Entrevista 13, p. 2).

Presentaciones sintéticas que ayuden a fijar la información, la construcción de espacios de confianza y confidencialidad y el poder contar con «el tiempo suficiente» se identifican como cruciales para poder comprender e interpretar

la información que se recibe. La relevancia y el tiempo de respuesta son el otro factor clave: «poder acceder a cosas de su interés» y solucionar la «urgencia».

Vemos pues a los mediadores muy conscientes, pues lo viven en su trabajo cotidiano, de la necesidad de captar la atención y el interés en forma «inmediata», el esfuerzo debe ser mínimo —como recordábamos mencionando a Case (2005)— por parte de nuestras adolescentes y jóvenes para acceder y usar la información registrada en distintas formas y canales. Ellas están muy alejadas de ser «mujeres documentator» al decir de López Yepes (*homo documentator*). Los mediadores lo confirman y nos guían al respecto; la creatividad debe pasar por lo sencillo, rápido y atractivo.

Problemáticas identificadas

A través del análisis de las áreas de acción identificadas como neurálgicas por los mediadores, en respuesta a: *¿Qué áreas de acción identifica como neurálgicas con respecto a las mujeres de la zona?* se mapean una serie de problemáticas para la zona, agrupadas en las siguientes dimensiones:

- en la esfera «personal»: autoestima, falta de proyectos de vida, dificultades en lo vincular;
- el ámbito doméstico y familiar: violencia doméstica, falta de referentes y respaldo familiares, relaciones de pareja conflictiva;
- en lo que hace a responsabilidades y experiencias con relación al género: maternidad / paternidad precoz, madres solteras, responsabilidad por crianza y cuidados en el hogar y su repercusión en una serie de aspectos interrelacionados: baja capacitación, dificultades de inserción laboral, informalidad, poco o nulo acceso a bienes culturales.

La ausencia de una «inclusión real» manifestada por uno de los entrevistados, sintetiza las principales áreas de acción consideradas: la vulnerabilidad afectiva y social, el abandono de estudios, la marginación, la informalidad en lo laboral y en lo familiar, los cuidados de la salud (propia y de los miembros familiares a cargo), el acceso a los recursos socialmente valorados.

Como reforzador de estas situaciones, se identifica además por los mediadores un desconocimiento de los recursos locales y los servicios públicos disponibles, así como una baja presencia de lugares que fortalezcan la vinculación en la zona. Sin duda, el no tener instituciones que ayuden a convertir a las jóvenes jefas de hogar sumidas en la pobreza y aislamiento en «agentes de cambio» al decir de Sen (2000), es un desafío —no fácil pero posible— pues es a través de servicios y recursos locales donde pueden encontrar a quienes la ayuden a ampliar su *life in the round* parafraseando a Chatman.

Se mencionan también una serie de problemas sociales a un nivel más *macro*: drogas, prostitución, acceso a la vivienda.

Caracterización de la oferta

Al preguntar sobre *programas y actividades*: *¿Se desarrolla algún programa o actividad dirigida a grupos con características específicas dentro de la zona?*, se recoge un mapa de la oferta de actividades y programas manifestada por los mediadores como conocida o propia de cada centro. Se las categorizó de la siguiente manera:

- *Capacidades productivas*. Mencionada por cuatro entrevistados, comprende cocina, huerta y producción de plantas y jardines, manualidades. Las tres primeras dirigidas a adolescentes y la última, dirigida a mujeres de más de 40 años. Constatan la ausencia del fomento de capacidades y habilidades no tradicionales a los roles de género.
- *Informática*. Implementada en dos servicios, uno dirigido a mujeres y el otro a la infancia.
- *Recreación/creatividad*. Comprende expresión artística, expresión creativa/recreativa, deportes, danza y teatro. Se ofrecen mayoritariamente desde espacios adolescentes y/o educativos. El centro dirigido a mujeres manifiesta desarrollarlas, pero ligadas a la maternidad: «... después de toda una parte más creativa, recreativa, que tiene que ver con plástica, con toda una parte de atención corporal —porque son adolescentes, están en un cambio corporal que implica la adolescencia y, a su modo, un cambio que implica la maternidad—. Por lo tanto tienen gimnasia, parto, posparto y para mamás con niños nacidos hace tiempo también» (Entrevista 8, p. 3).
- *Inserción laboral*. Talleres sobre *multiempleo* y cursos de *aprendizaje para el trabajo* son mencionados desde el espacio adolescente y como actividad dirigida a mujeres mayores de 40 años referidos a manualidades de costura.
- *Salud*. Las actividades programadas desde los servicios de salud refuerzan los roles tradicionales de la mujer en cuanto a la maternidad y responsabilidad de los cuidados del grupo familiar. Incluye cursos sobre alimentación saludable, ligados a la salud de la mujer embarazada y a la alimentación en la infancia, educación para la salud y educación sexual. Esta última brindada por el liceo.
- *Mujer*. Los temas mencionados por quienes realizan alguna actividad dirigida a la mujer la abordan en su totalidad con relación a la maternidad o la violencia doméstica («talleres para madres»). Se mencionan charlas o talleres sobre embarazo, parto y puerperio, lactancia, trato de hijos adolescentes y sus problemáticas, derechos y violencia doméstica.
- *Infancia/adolescencia*. Desde los ámbitos de la salud y Casa Lunas, se mencionan el trabajo con los niños, charlas sobre respeto a los padres y el uso problemático de drogas.

- *Programas/espacios*. La siguiente tabla permite analizar el origen y el destino de los programas mencionados por los mediadores, como propios o conocidos en la zona:

Se observa una fuerte concentración en el sector salud y en los espacios dirigidos a adolescentes.

De la oferta descrita se constata la ausencia de capacitación en el uso TIC, con excepción de Casa Lunas, donde se pretende incorporarla como parte integral de la atención a la adolescente madre, y relacionándola al conocimiento de derechos e inserción en el mercado laboral. En el siguiente extracto se puede observar esta percepción:

Nombre	Origen	Público objetivo
«Puesta a punto»	Adolescente	Adolescente
Apoyo liceal	Adolescente	Adolescente
Espacio Mujer	Adolescente	Adolescente
Grupo de mujeres Las Luneras	Comisión Fomento	Mujeres > 40 años
Grupo de mujeres para promoción de la salud	Salud	Mujeres
Proyecto Esquinas	Comisión fomento SOCAT-IM	Sin datos
Red Violencia Doméstica RAP	Salud	Mujeres
Centro de escucha y capacitación	Salud y SOCAT	Mujeres
Grupo Encare (Santa Gema)	Religioso	Adolescente
La Academia, artesanas, mujeres mayores	Comisión Fomento	Mujeres >40 años
Espacio Adolescente	Salud	Adolescente
Centro diurno de acompañamiento de maternidad/paternidad	Salud	Adolescente y jóvenes

Con respecto a lo informático hemos intentado introducir algún contenido informático, es muy difícil, [...] En general los adolescentes que están poco vinculados a todo el nuevo mundo de la web, de lo informático, entonces estamos como en la búsqueda. Tenemos una sala de informática, no tenemos docente, entonces hemos ido haciendo lo que hemos podido, como para que ellos empezaran a vincularse, y hay un primer acercamiento. Ese es todo un terreno que habría andar. Yo creo que todo lo que tenga que ver con cosas que desde su ser adolescente empiezan a ser importantes, también en la integración de su maternidad, desde los derechos hasta las posibilidades de estudio, de inserción laboral (Entrevista 8, p. 8).

Si se reconoce y acepta las carencias en la capacitación y acceso a las TIC, específicamente las computadoras e Internet de las jóvenes y adolescentes por los mediadores, como también por ellas mismas como vimos en el capítulo anterior, es necesario aceptar la brecha digital existente. Por tanto, el diseño de políticas de información pasa ineluctablemente por acciones que tienen algunos

modelos bien interesantes en las experiencias con mujeres, de contextos desfavorables integrando redes sociales, de Camacho Jiménez (2000, 2001) en Costa Rica a fines de los años noventa e inicios de los 2000.

Canales utilizados para difundir información y promover actividades

Para indagar sobre los medios utilizados para promover recursos en la comunidad, se consultó a los mediadores sobre: *¿En qué forma se difunden o promueven los mismos?* Según su experiencia, *¿qué mecanismos de promoción de la participación han resultado más eficaces?*

Se identificó el uso de los siguientes canales discriminados en seis categorías.

- a. canales escritos: aquellos utilizados para transmitir información de interés general y que apelan a lo visual y la lectura rápida, como las carteleras y los folletos, otros más personales como los comunicados escritos;
- b. la comunicación de información y promoción de actividades de forma directa y presencial, por medio de visitas domiciliarias, la realización de charlas y talleres, el contacto con distintos tipos de referentes barriales (agentes comunitarios, docentes, vecinos comprometidos con el barrio);
- c. la comunicación de actividades e información en forma oral: implica el recurrir a la recomendación boca a boca, el uso de altoparlantes;
- d. el uso secundario de otras actividades para transmitir información ajena a las mismas pero de interés para los participantes: implica la comunicación en ferias, durante actividades deportivas, salas de espera de policlínicas, clases, entrada/salida de centros educativos;
- e. uso de TIC: correo electrónico, mensajes de texto, páginas web;
- f. uso de medios masivos de comunicación como la radio o la televisión.

La siguiente tabla muestra las frecuencias obtenidas por los diferentes canales mencionados.

Medio	Frecuencia
Escrito	
Carteleras	10
Folletos /afiches	7
Cuadernos de comunicados	3
Otros (Volantes, pizarrones en la calle)	3
<i>Total</i>	23
Presencial	
Visita domiciliaria	5
Referentes institucionales (Coordinación entre redes) o barriales	5
Talleres	3
Agentes comunitarios /socioeducativos	3
<i>Total</i>	16
Oral	
Boca a boca, por recomendación	10
Altoparlante	1
<i>Total</i>	11
En otras actividades	
Talleres	3
Comercio, durante mandados, feria	2
Otros (Escuela liceo /CAIF, policlínica, fútbol)	3
<i>Total</i>	8
Tecnología	
Teléfono fijo, celular, mensaje de texto	10
Otros (Correo electrónico, página Web)	2
<i>Total</i>	12
Medios masivos	
Medios masivos (TV)	1
<i>Total</i>	1

Frecuencias totales por categorías generales	
Comunicación escrita	23
Comunicación directa presencial	16
TIC	12
Comunicación oral	11
Uso de otras actividades	8
Medios masivos	1

La comunicación escrita es el medio más utilizado, siendo las carteleras, los folletos y los afiches las modalidades más mencionadas. Concuere esto con la identificación de presentaciones breves y llamativas como facilitadores del acceso a la información.

Le sigue el contacto personal donde priman las visitas domiciliarias y el contacto con referentes locales, reforzando lo ya expresado por los mediadores respecto a la importancia fundamental de «bajar» la información hasta los usuarios y acompañar lo escrito con el comentario o explicación oral y personal. El uso de esta estrategia implica un costo en horas-hombre no siempre posibles de asignar, lo que podría explicar su menor frecuencia frente al uso de las carteleras, de costo mínimo y sin necesidad de traslados.

El uso de TIC ocupa el tercer lugar, debido exclusivamente al fuerte uso del celular y los mensajes de texto, utilizados por rapidez y bajo costo. El uso de Internet es nulo.

La comunicación oral ocupa el cuarto lugar refiriendo específicamente a la importancia dada a la transmisión *boca a boca*.

Le sigue en frecuencia el aprovechar instancias de otras actividades que implican la presencia de personas reunidas en un mismo lugar para hacerles llegar información o promover actividades.

Los medios masivos no son utilizados. Si bien hay un obvio limitante económico, tampoco se recurre a las radios comunitarias. Si bien en la encuesta un alto porcentaje (52 %) manifestó conocer la existencia de radios comunitarias y de este un 62 % afirmó escucharlas, los mediadores no las consideran entre sus estrategias para llegar al barrio.

Respecto a la percepción de la eficacia de los diferentes canales, las carteleras obtienen la mayor frecuencia seguidas por el *boca a boca*. La eficacia reconocida a lo «oral» se corresponde por un lado con las barreras y dificultades en el acceso a la información, reconocidas por los mediadores entrevistados, y por otro con los «facilitadores» identificados en el análisis.

Vemos pues, una estrecha relación entre los canales elegidos en primer y segundo lugar. Los mediadores comunican sobre recursos informativos y las jóvenes se informan de la forma más directa y rápida, pero también más confiable en el estrecho ámbito de su vida cotidiana. Las estrategias entabladas por los mediadores para informar se adaptan a las tácticas usadas por sus destinatarias para informarse.

Como propugna Paulette Rothbauer (2005: 284) invocando la conceptualización de Michel de Certeau sobre el rol de las estrategias y tácticas en la vida cotidiana, «las estrategias se crean y controlan donde y cuando transcurre la vida cotidiana, y por lo tanto, los comportamientos informativos pueden suceder».

Los mediadores de los servicios de la zona se adaptan al aquí y ahora, a sus limitaciones y posibilidades, aprovechando los nichos que le son visibles a ellos y a sus destinatarias, pero percibiendo las carencias y barreras a superar. Existe

un campo fértil para poder construir en forma participativa nuevos canales y explotar mejor los existentes, pues hay conciencia y voluntades sobre los caminos a emprender hacia un mejor flujo de la información en la cotidianidad de sus trabajos y de la vida de las adolescentes y jóvenes de la comunidad a la dirigen sus servicios.

Valoración de la información

Ante el requerimiento: *¿Considera el acceso a la información importante?, ¿considera que el acceso a la información aportaría beneficios a la vida cotidiana de las mujeres?*, la totalidad de los entrevistados asignan valor a la información como recurso. Veamos algunas respuestas que ilustran sobre esta perspectiva:

- «La información genera poder. El poder no es ni malo ni bueno, depende de cómo se use. Cuánta más [información] mejor puedo resolver las situaciones» (Entrevista, p. 7);
- «Una de las más necesarias es que conozcan los recursos que se brindan en el barrio. Hay muchas chiquilinas y chiquilines que no tienen ni idea, creo que es algo fundamental, para que ellas puedan elegir o no» (Entrevistas 9 y 10, p. 8).

En base al análisis de las respuestas recibidas a las preguntas: *¿Qué tipo de información considera la más necesaria y relevante respecto a las situaciones de las mujeres de la zona? ¿Y a las áreas de acción ya manifestadas del centro?*, se construyeron las siguientes categorías de necesidades consideradas como neurálgicas:

- género y equidad;
- sexualidad;
- planificación familiar;
- autoestima;
- inserción laboral/capacitación/derechos laborales;
- inclusión en la comunidad mediante promoción de actividades que la faciliten;
- violencia doméstica;
- derechos;
- trámites públicos;
- vínculos madre-hijo: crianza, límites;
- recursos comunitarios locales;
- oferta educativa (dónde estudiar);
- salud integral de las mujeres.

El área de la *Salud* concentra la mayoría de las respuestas, mencionándose la educación sexual, las *medidas responsables* respecto al aborto, la planificación familiar, la salud integral de las mujeres, la salud y crianza de los hijos.

La equidad de género, la violencia doméstica y el conocimiento de los derechos de las mujeres aparecen fuertemente vinculados.

La información sobre *Acceso y funcionamiento de servicios públicos* le sigue en frecuencia, los «papeles» (carné prenatal, tarjetas de asistencia, partidas de nacimiento, beneficios del Mides). Y la asociada a la *capacitación* para la inserción laboral es el otro punto fuerte de asociación.

También aparece asociada, con menos frecuencia, facilitar la inclusión social en lo que hace a la promoción de actividades y recursos comunitarios locales, así como de la oferta educativa (dónde y qué estudiar). Llama la atención la baja frecuencia, considerando la importancia dada al desconocimiento de estos recursos y su identificación como barrera en el acceso a la información.

No hay, salvo una excepción, asociación con el desarrollo de habilidades creativas y recreativas.

Situaciones de demanda

Al preguntar *¿Existe una demanda de información por parte de los usuarios?, ¿qué dificultades plantean los usuarios en su búsqueda de información?*, no se percibe por parte de los mediadores un reclamo o demanda real de información. En las siguientes manifestaciones de los entrevistados emergen estas preocupaciones:

- «La información es una necesidad, que yo siento que tengo que transmitir, pero no es una necesidad sentida a veces por la usuaria [...] no es una necesidad sentida» (Entrevista 5, p. 8).
- «Muchas veces, lo que nosotros hacemos es tener un rol de informativista. Entonces, cuando no está la demanda —porque la chiquilina no te va a decir “yo quiero un lugar tal para ir con mi hijo”, no te lo dice, porque no sabe que eso puede estar presente [...]—, vos generás la demanda» (Entrevistas 9 y 10).
- «Sí, sí, totalmente. Muy, muy importante. Porque la gente ve mucha televisión y después se queda con la crónica roja que nos está invadiendo» (Entrevista 11, p. 9).
- «No hay demanda [...] yo creo que por desconocimiento» (Entrevista 19, p. 11).

Surge del análisis, la correlación entre la «urgencia» en la solución de una situación crítica y la demanda de información o la concurrencia a algún centro o institución.

La inserción laboral (demanda de cursos, capacitación), los derechos (principalmente asociados a violencia doméstica, separaciones, tenencia de hijos), los trámites y acceso a servicios públicos (ante los que se fracasó o se sintió rechazo), temas de salud reproductiva (anticoncepción), problemas habitacionales, son los más mencionados, coincidiendo con las temáticas identificadas como centrales.

Respecto a quiénes demandan información, se identifica a las mujeres como quienes más solicitan, principalmente en lo que hace a cursos, capacitación en habilidades productivas y temas relacionados a los hijos (salud, educación, crianza).

En el contexto de las adolescentes y jóvenes que nos ocupa, como en otros sectores de la sociedad, la demanda no solamente debe ser atendida sino creada. Luis Milanesi, prestigioso intelectual brasileño, removedor de tradiciones instaladas en la Bibliotecología a la cual pertenece, ha sostenido esta idea consecuentemente, desde las primeras hasta las actuales ediciones de sus obras *A casa da Invenção* (Milanesi, 2003: 227-229) y *Biblioteca* (Milanesi, 2002: 86-93). Su perspectiva sobre la calidad de la información pública está relacionada «más allá de atender a la demanda, a desarrollar un trabajo de crear demanda, procurando que el usuario desee conocer más» (Milanesi, 2003: 229).

Hablar de demanda de información es focalizarnos en una forma de mirar la práctica de los servicios bibliotecarios y de información, en suma, de ejercer las funciones informativas en cuanto se comprometen al desarrollo del conocimiento colectivo, y no se reducen a los deseos inmediatos y urgentes del público.

Acceso a servicios de información y comunicación locales

Finalmente, para conocer la percepción de los mediadores sobre su conocimiento de servicios en la zona que brinden información y particularmente bibliotecas, se preguntó: *¿Cuál es tu percepción sobre el uso de bibliotecas por la población con que trabajas?*, *¿hay bibliotecas cercanas a las que acceden?*, *¿cuál es tu percepción sobre el uso de telecentros (acceso a Internet) por la población con que trabajas?*, *¿hay telecentros o cibercafés cercanos a los que acceden?*

De los 19 entrevistados, 12 mencionan alguna *biblioteca* que existe o existió en la zona. Las bibliotecas mencionadas son las bibliotecas públicas municipales:

Biblioteca Francisco Schinca, ubicada en el barrio Unión (8 de Octubre y Gral. José Villagrán) y la Biblioteca Francisco Espínola ubicada sobre Camino Maldonado en el barrio Punta de Rieles; y la Biblioteca Popular Juan Morosoli ubicada en el Complejo de Cooperativas Juana de América en el barrio Bella Italia.

También se recuerdan bibliotecas móviles:

- «hubieron bibliotecas móviles también acá en la zona» (Entrevista 3, p. 12);
- «teníamos bibliotecas volantes [...] venían de otro lugar» (Entrevista 11, p. 10).

y la existencia de bibliotecas populares que cerraron (biblioteca Aurelia Viera y biblioteca en el barrio Andrés Deus).

- «Acá había un club en Aurelia Viera que tenía biblioteca. Ahora cerró.» (Entrevista 4, p. 7).

Asimismo, se identifican bibliotecas en algunas instituciones, como ser en Comuna Mujer en el CCZ 9, y en la Casa Joven Rompecabezas donde funciona una biblioteca asociada a un taller literario:

- «Tenemos una pequeña biblioteca acá [...] ellos acceden a los libros de estudio y también de lectura [...]. Tenemos un taller de espacio literario,

el objetivo es estimular, motivar el reencuentro con el libro, gusto por la lectura. Y después ellos se encargan de un sistema de préstamo de los libros» (Entrevista 2, pp. 8 y 10).

Se mencionan también en esta categoría las bibliotecas escolares (Entrevista 11, p. 11; Entrevista 12, p. 3) y de enseñanza media (Entrevista 16, p. 7).

Al indagar sobre el *acceso a Internet* de los servicios e instituciones de los entrevistados, se pudo constatar que de los 17 centros relevados, solamente 4 cuentan con computadoras con acceso a Internet. Todos ellos dirigen sus servicios a la infancia y adolescencia. El acceso es siempre controlado y en el marco de alguna actividad curricular de la institución o centro.

La Casa Joven Rompecabezas: cuenta con cuatro computadoras conectadas a Internet, a los que se accede en el espacio de los talleres literarios, por lo que se trata de un uso controlado y siempre con «un objetivo, no es del todo libre, está dirigido por ejemplo a buscar determinadas cosas» (Entrevista 2, p. 11); Casa Lunas tiene acceso controlado, se plantea que ante la ausencia de demanda no se implementó el servicio

- ellas todavía no tienen acceso libre a eso, si nos piden lo podemos hacer, la idea es abrir, que ellas tengan un acceso libre a Internet (Entrevista 8, p. 4); en el Liceo n.º 52 tienen acceso curricular; y en el club de niños del CEPID existe acceso con apoyo de profesores.

Con respecto a los cibercafés, quienes conocen su existencia en la zona, y mencionan razones de uso, están vinculados a un público adolescente. Las razones de uso comprenden: chat, juegos en línea, bajar música y fotos y pornografía.

La concurrencia para buscar información, por ejemplo por temas de estudio, no es mencionada. Se expresa también la ajenidad al uso de la red en algunas adolescentes.

- «[...] no son chiquilinas que tengan correo electrónico, ni que chateen. Yo te diría que generalmente lo que usan es el celular» (Entrevista 8, p. 4).

Recapitulando lo analizado en este apartado, podemos confirmar la necesidad de una reintermediación de los profesionales de la información y el importante rol que juegan los mediadores que ocuparon el análisis. Sus percepciones tanto sobre la problemática de la producción y difusión de recursos y canales informativos, como en torno al acceso, uso y apropiación de la información de las adolescentes y jóvenes, constituyen un muy valioso aporte al desarrollo de instrumentos y recursos para mejorar sus competencias como intermediarios en la transferencia de información.

En este sentido es imprescindible ahondar en el conocimiento de sus necesidades y comportamientos informativos. El próximo apartado reúne los resultados de la investigación sobre los mediadores como «usuarios de información».

Anexo: Pauta de entrevista

Universidad de la República. EUBCA
Proyecto CSIC —orientados a la inclusión social— PIM, 2008-2010
Información e inclusión social de mujeres zona 9
Pauta de entrevista a referentes como informantes calificados de la comunidad
(Entrevistas grabadas)

Fecha: _____

Entrevistador: _____

1. Datos del entrevistado:
Edad, Sexo, Residencia (barrio), Formación, Institución /es en que trabaja
2. Rol en el trabajo
3. Antecedentes en el trabajo
4. Caracterización del centro al que está vinculado
5. Servicios
Programas/actividades desarrollados
¿Se desarrolla algún programa o actividad dirigida a grupos con características específicas dentro de la zona?
¿En qué forma se difunden o promueven?
Según su experiencia, ¿qué mecanismos de promoción de la participación han resultado más eficaces?
6. Incorporación perspectiva de género
Si no surge del entrevistado: ¿se desarrolla alguna actividad dirigida específicamente a las mujeres? ¿Por qué? ¿Cómo se promueven?
¿Qué áreas de acción identifica como neurálgicas con respecto a las mujeres de la zona?
¿Hay grupos prioritarios de mujeres a investigar en tu zona?
¿Qué necesitan solucionar?
¿Te comunicas por correo electrónico con ellas? ¿Hay redes?
7. Información como recurso
Si no surge del entrevistado: ¿Considera el acceso a la información importante?
¿Considera que el acceso a la información aportaría beneficios a la vida cotidiana de las mujeres? (Motivar al entrevistado sugiriendo las siguientes categorías: fortalecimiento de habilidades sociales, conocimiento y defensa de derechos, inserción laboral, capacidades educativas, productivas, creativas, salud)
¿Qué acciones se desarrollan para facilitar este acceso?

8. Productos informativos

¿El centro crea algún tipo de fuente de información o maneja productos informativos de origen gubernamental (por ejemplo folletería de ministerios, IM, etcétera)

¿Se brinda información a través de página web?

¿Qué dificultades se enfrentan en el proceso de difusión de la información?

¿Cómo es recepcionada la misma por los usuarios?

¿Considera que la información que brinda el centro es apropiada en presentación y contenido?

¿Qué tipo de información considera la más necesaria y relevante respecto a las situaciones de las mujeres de la zona? ¿Y a las áreas de acción ya manifestadas del centro?

¿Existe una demanda de información por parte de los usuarios? ¿Qué dificultades plantean los usuarios en su búsqueda de información?

¿Cómo evaluaría el impacto de los programas/esfuerzos dirigidos a facilitar el acceso a la información?

9. Bibliotecas, telecentros y cibercafés

¿Cuál es tu percepción sobre el uso de bibliotecas por la población con que trabajas? ¿hay bibliotecas cercanas a las que acceden?

¿Cuál es tu percepción sobre el uso de telecentros (acceso a Internet) por la población con que trabajas? ¿Hay telecentros/cibercafés cercanos a los que acceden?

Los «mediadores» de los servicios sociales y las adolescentes y jóvenes como usuarias de información: relación con las fuentes y la transferencia de información en el contexto laboral y profesional

Los mediadores de los servicios sociales existentes en la Zona 9 de Montevideo son estudiados en su comportamiento informacional y su percepción sobre la relación de las adolescentes y jóvenes con las fuentes y la transferencia de información. Es decir, es un abordaje de «estudio de usuario de información» desde la perspectiva de la Ciencia de la Información, entendiendo que las propuestas a realizar para una mejor transferencia de información y conocimiento a las adolescentes y jóvenes sujetos-objeto de la investigación, pasa también por conocer mejor a quiénes se relacionan con ellas a través de los servicios de la zona, considerándolos como «usuarios mediadores» de las usuarias «finales».

Se seleccionaron siete mediadoras y un mediador entre las instituciones involucradas más directamente con adolescentes y jóvenes (Casa Lunas, Casa Joven Rompecabezas, Espacio Adolescente del Centro de Salud Jardines del Hipódromo), o mujeres (Comuna Mujer), o indirectamente: servicios a niñas y niños de cero a tres años y sus madres (CAIF) y servicios de salud (Centro de Salud Jardines del Hipódromo y la policlínica Covipro). Cinco de ellos se ubican en una franja etaria entre los 27 y 37 años, y tres entre 37 y 53 años. En cuanto a la formación se identifican: tres trabajadoras sociales, una maestra (finalizando los estudios universitarios de Trabajo Social), una socióloga, una psicóloga, un bachiller y una mujer adulta que está terminando primaria en cursos nocturnos. La antigüedad en los servicios oscila entre 2 y 10 años: 4 de 2 y 4 años y 4 de 6 y 10 años.

Las entrevistas se realizaron en los lugares de trabajo de los entrevistados, cinco por los investigadores y tres por los estudiantes becarios del proyecto.

Las preguntas enfocaron básicamente el conocimiento, acceso y uso de los canales y recursos de información y comunicación por los mediadores, y específicamente, los destinados a las mujeres, como también sus percepciones sobre el acceso y uso de información por las mujeres que concurren a los servicios donde trabajan (ver en Anexo: Pautas de entrevista a mediadores).

En el análisis siguiente nos referimos a estos puntos abordando en primer término a los mediadores y su relación con los servicios y recursos destinados a las mujeres; en segundo término su acceso y uso de recursos electrónicos de información (REI) destinados a mujeres; en tercer término a su comportamiento con respecto a los canales de comunicación y REI en general; en cuarto lugar a su comportamiento con respecto a los canales informales (persona a persona); y finalmente, la percepción de los mediadores sobre el acceso y uso de información por las mujeres.

Los mediadores y su relación con los servicios y recursos destinados a las mujeres

Ante las preguntas *¿Qué servicios conoce destinados a mujeres?* *¿Con cuáles mantienen contacto?*, las respuestas recogidas se expresan en el siguiente cuadro:

Servicios dirigidos a la Mujer	Conocidos	Mantiene contactos con ellos
CAIF	1	
Casa de la Mujer de la Unión	5	5
Casa Joven		1
Casa Lunas	2	2
CCZ 9	2	2
Centro de Salud	1	2
Comisaría de la Mujer	2	
Ceprodih		1
Comuna Mujer-Mujer Ahora	2	4
Grupo de Mujeres Bella Italia	1	
El Faro	1	
Grupo de Mujeres Colegio Marista	1	
Liceos, UTU		1
Mides-Inmujeres	1	1
Movimiento Tacurú		1
Policlínicas del MSP-RAP-ASSE	1	
Programa Equidad		1
ONG de Planificación Familiar	1	
Servicios del Hospital Pereira Rosell	1	
SOCAT	2	4

La Casa de la Mujer de la Unión se destaca entre los veinte servicios mencionados; es la más conocida y se acude a ella con más frecuencia que a otros servicios por parte de los mediadores. También aparecen Comuna Mujer del CCZ 9 y los SOCAT como consultados por cuatro entrevistadas. En cuanto al conocimiento que tienen los encuestados sobre las fuentes de información relacionadas a mujeres, una mínima cantidad expresa conocer más de una fuente y, en general, dudaron antes de responder. Las fuentes mencionadas son: los servicios del teléfono 0800, INAU, MYSU, MSP, Mides, Casa de la Mujer de la Unión, CCZ 9 y Comuna Mujer, Casa Lunas, la web de la IM e informativos de la televisión.

Ante el requerimiento: «Especificar los tipos de recursos y contenidos que recuerda dirigidos a mujeres (folletos, webs, etcétera)» se volvió a enumerar los folletos y en algunos casos webs de las instituciones mencionadas anteriormente,

agregando el INDA y el BPS. Pero el recurso más nombrado es el servicio telefónico 0800 4141.

En cuanto a las opiniones sobre el grado de efectividad de dichos recursos y contenidos y su difusión en su servicio (*¿Cuál/es le parece más efectivo?*, *¿puede mencionar alguno?*, *¿alguno se promueve o difunde desde su servicio?*), son dispersas y, en algunos casos, enfocadas a la efectividad general de la institución. Entre las centradas en los recursos y sus contenidos, se menciona con más frecuencia a: folletos, pósteres, impresos, comunicación visual, carteleras. Específicamente se refieren a:

- «folletería, pósteres, impresos, porque son más visibles públicamente [...] llega a todos [...] en el CCZ se ve en los ventanales»;
- «comunicación visual, cartelera más grande, que haga referencia a algo específico»;
- «boca a boca, los agentes comunitarios, y todo lo que entra por los ojos».

En general manifiestan utilizar los recursos recibidos, por ejemplo folletos, en talleres desarrollados en Comuna Mujer y en salas de espera y talleres en policlínicas y centros de salud. Se destaca la utilización directa del servicio telefónico 0800 4141 y la difusión de servicios como los ofrecidos por los SOCAT, los CAIF y el Centro de la Mujer de la Unión. En algún caso se menciona los servicios de Mujer Ahora (Comuna Mujer del CCZ 9) y su difusión en talleres con familiares en el CAIF. Un aspecto a considerar es la dificultad expresada por una de las entrevistadas: «no estoy recibiendo nada, en algún momento tuve bastante folletería, en el 2009 no recibimos nada, sí del MYSU. Si uno no le reclama no baja, hay problema en todos, uno tiene que ir».

El acceso y uso de recursos de información electrónicos (REI) dirigidos a mujeres

Un aspecto que consideramos de especial importancia es el conocimiento, acceso y uso de los REI destinados a mujeres, en especial a jóvenes y adolescentes por parte de los mediadores. Las nuevas potencialidades creadas por las TIC, en especial la red, como canal y medio interactivo para la creación y transferencia de contenidos son vitales en la promoción de una información inclusiva y con sentido.

A fin de apreciar dicho aspecto se formularon las siguientes preguntas: «¿conoce algún sitio web, blog, etcétera, en Internet destinados a las mujeres? ¿Usted los usa? Si los usa, ¿para qué tipo de consulta?».

Las respuestas indican un desconocimiento y no uso de sitios en Internet (sitios web, blogs, etcétera) destinados a mujeres. Solo una entrevistada contestó en forma afirmativa, sin mencionar los nombres de los REI consultados.

Este es un indicador, ya constatado al preguntar a los informantes calificados, al inicio del proyecto, sobre los canales utilizados para difundir información y promover las actividades desde los servicios (ítem *Canales utilizados para*

difundir información y promover actividades), de la escasa presencia de este tipo de recursos para las adolescentes y jóvenes.

Las recientes teorías e investigaciones sobre la importancia de las comunidades de práctica (Davies, 2005: 104-105) en la transferencia de información, como medio ineludible para «negociar» e incorporar significados, ponen énfasis en el rol que estas desempeñan en el aprendizaje que se desarrolla en la vida cotidiana y en los lugares de trabajo. Los mediadores que nos ocupan tienen mucho para aportar como intermediarios y constructores de los REI a poner «en práctica» con las destinatarias de sus servicios.

Evidentemente las potencialidades de la Sociedad de la Información a construir para las mujeres y, en especial, para aquellas en situación vulnerable, están aún poco visibles en las políticas públicas de información y comunicación.

El acceso y uso por las/os mediadoras/es de los canales y recursos electrónicos de información y comunicación

Con relación al panorama confirmado en el ítem anterior, es necesario indagar sobre los comportamientos informativos de los mediadores en general, o sea sin especificar su grado de especialización en contenidos ni destinatarios.

Los entrevistados muestran un importante uso de los medios de comunicación e información. Veamos los siguientes cuadros:

Uso de correo electrónico	
Diariamente	5
2 o 3 veces por semana	1
1 vez por semana	1
Nunca	1

Uso de redes electrónicas	
Sí	5
No	3
Uso laboral	2
Uso social	3

Acceso a Internet	
Diariamente	1
2 o 3 veces por semana	3
1 vez por semana	3
Nunca	1

Sitios Web preferidos	
Ninguno	4
Música, YouTube	1
Música, YouTube, mercado libre, trabajo, enfermedades, curas alternativas	1
MYSU, talleres de salud sexual y reproductiva, web de Chile <i>Chile crece contigo</i> (acompañamiento a madres y estimulación temprana), Mides (seguimiento de trámites legales)	1
Sitio web de Adasu (Asociación de Trabajadores Sociales del Uruguay)	1

Se observa un uso frecuente del correo electrónico y de Internet. Cuando se le pregunta sobre el comportamiento de búsqueda: «¿busca en forma libre o en determinadas web?» prefieren buscar en forma libre y específicamente se refieren al buscador Google. Ante la pregunta: «¿qué dificultades le plantea sus búsquedas en Internet?», manifiestan: «una lógica que no entiendo», «a veces no sé por dónde buscar, reconozco mis grandes carencias en el manejo de la informática», «no conozco páginas específicas, uno va descartando por falta de contenido, uno se pierde», «el idioma, la lentitud, el tiempo». Y sobre esta última observación, es ilustrativa la respuesta de una trabajadora social: «como estamos muy acelerados, demora más de lo esperado». El no uso de correo electrónico, de redes sociales y de búsquedas en Internet corresponden al entrevistado que está completando sus estudios de enseñanza primaria. También observamos un uso escaso de sitios web universitarios y de asociaciones profesionales, a pesar del perfil profesional de la mayor parte de las personas entrevistadas.

Con el objeto de recoger el grado de acceso y uso de bases de datos en línea, con documentos en texto completo, en especial bibliotecas virtuales de revistas especializadas, uso de catálogos de bibliotecas, acceso de publicaciones a través de portales de organismos estatales, se formularon preguntas que muestran los siguientes datos: solamente dos entrevistadas manifiestan acceder y usar bases de datos de revistas con texto completo y tres usan catálogos de biblioteca en línea (dos usan el catálogo de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y una el catálogo de la Facultad de Psicología). Sin embargo, al preguntar sobre el acceso y uso de publicaciones a texto completo disponibles en sitios web de organismos públicos (por ejemplo, ministerios), cinco manifiestan usarlos, tres no indican cuáles, una utiliza los web del PNUD y del Banco Mundial y consultan sus publicaciones, otra la del INAU («bajo libros completos»). Un entrevistado contesta que no usa y otro no contesta. Es destacable la dificultad para identificar el uso de los sitios web de las bibliotecas universitarias y sus REI, a pesar de confirmarse en las entrevistas el uso de la biblioteca virtual disponible en dichos sitios.

Con respecto a la forma de lectura de los documentos «bajados», la mayoría los imprime; dos leen en pantalla y uno utiliza las dos formas. Por tanto, existe una preferencia por leer en formatos impresos en papel, incluso uno manifiesta «odio leer en pantalla», y uno de los que opta por no imprimir trata «de leer en pantalla por el costo pero me gusta subrayar».

Para un mejor conocimiento del comportamiento informativo en Internet en un contexto de uso (comunicación personal, contexto laboral como mediador, contexto familiar), se aplicó la técnica del «incidente crítico» solicitando un relato de la última consulta realizada a los siete entrevistados que manifestaron usar Internet.

Al categorizar la descripción, observamos los datos en el cuadro siguiente:

Tipo de acceso	Contexto de uso	Temática	Resultado
Correo y blog	Personal	Revisar correo y entrar blog de amigo	Sí, correo No blog
Búsqueda de información	Personal	DGI-Formulario	Sí
Búsqueda de información	Familiar	Búsqueda de un cuento de un escritor relacionado a cursos liceales del hijo	Sí
Búsqueda de información	Laboral como mediador	Teléfono de Escuela de Policía	No pudo
Búsqueda de información	Laboral como mediador	«Diversidad diferente»	No encontró información de calidad
Búsqueda de información	Laboral como mediador	Financiamiento para reparar la casa de la ONG	No
Búsqueda de información	Curso de capacitación en un contexto laboral	Curso de capacitación centrado en búsquedas en Internet	Sí

La mayor parte de las descripciones relatadas correspondieron al día de la entrevista o al día anterior, en dos casos recordaron un acceso y uso sucedido una semana atrás. Ellas validan la frecuencia de uso de Internet señalada en ítems anteriores. Las tres respuestas referidas en un contexto de uso relacionadas al trabajo nos muestra dificultades en las estrategias de búsqueda y la carencia de fuentes de información relacionadas a las problemáticas que guían la búsqueda. En todos los casos son profesionales en el área de las ciencias sociales.

Con el objetivo de corroborar la autopercepción existente sobre el comportamiento en las búsquedas, se le preguntó directamente sobre ello (*¿Qué dificultades le plantea sus búsquedas en Internet?*). La insatisfacción es general: «tienen una lógica que no entiendo» dice quien no pudo entrar al blog del amigo y «no sé por dónde buscar [...] reconozco mis grandes carencias en el manejo de Internet» explica la entrevistada que no encontró el teléfono de la Escuela de Policía.

El tiempo aparece en varias respuestas: quien buscaba el cuento del escritor para su hijo, manifiesta: «como estamos muy acelerados, demora más de lo esperado»; la entrevistada que buscaba información sobre financiamiento habla de «lentitud, tiempo», agregando «idioma». Por su parte la trabajadora social que buscaba información de calidad sobre diversidad, señala «no conozco páginas específicas, uno va descartando por falta de contenido, se pierde tiempo».

Es interesante destacar los comentarios de dos entrevistadas, una de ellas manifestó al principio no tener dificultad, pero luego acotó: «a veces la apertura

es tan amplia. Hay tanto tanto [sic], hay dificultad para hallar». Otra, que recordó la búsqueda en el contexto de un curso de capacitación, expresó sus dudas: «desconfío de las búsquedas, los pacientes están continuamente mencionando Internet, dicen “yo leo tal cosa”, hay que descartar, no creo que todo lo que dice, hay que tener cuidado, que sirva como herramienta, siempre comparo».

En síntesis, el análisis de las respuestas da lugar a varias reflexiones sobre el nivel de comunicación y uso de Internet de los entrevistados. Se confirma un uso frecuente del correo electrónico, así como un acceso y búsquedas en Internet con menor asiduidad y claras dificultades. Como también hemos visto al considerar el comportamiento informativo de las adolescentes y especialmente, las jóvenes madres, los mediadores comparten la tendencia humana a querer acceder y obtener la información en forma rápida y sencilla. Si tenemos que tipificarlos, deberíamos considerarlos como «buscadores novatos» y, como los caracteriza Erdelez (2005: 179), *occasional encounterers*. No dominan las estrategias de búsqueda, posiblemente por una escasa o nula formación en estas técnicas y un hábito acotado por razones de tiempo (recordemos: «como estamos muy acelerados, demora más de lo esperado»). Cabe destacar un entrevistado que recibió un curso de capacitación sobre búsquedas en Internet en su entorno laboral.

En segundo lugar, sigue existiendo y en gran parte explicado por la edad promedio de los entrevistados, la lectura en materiales impresos.

Vemos pues, buenas perspectivas para convertir a los mediadores en *encounterers* y buscadores diestros, ellos tienen experiencias en búsquedas y son conscientes de sus problemas y su posible superación. Está en los profesionales de información, apoyados y en el marco de programas a diseñar, el poder colaborar en un mejor aprovechamiento y explotación de los recursos existentes, en los sitios Web y bases de datos disponibles en las bibliotecas universitarias, las bibliotecas especializadas y servicios de información de organismos públicos y privados. Y tomando en cuenta, especialmente, lo que analizaremos a continuación.

Los mediadores y los canales informales: el contacto persona a persona

A fin de conocer la comunicación interpersonal en su contexto de trabajo y especialmente el contacto personal cara a cara y el uso del teléfono, preguntamos: *¿Utilizas el contacto personal cara a cara para resolver tu búsqueda de información?, ¿con quiénes?*

Se manifiesta por la totalidad de los entrevistados la utilización del contacto personal y cobra un peso importante los colegas y/o compañeros de trabajo o de instituciones que trabajan «en la misma línea»:

- «yo recibo información y la paso, a alguna institución y empiezo a buscar, profesionales en su mayoría, compañeros de trabajo»;
- «instituciones que trabajan en la misma línea, por ejemplo la abogada tal de tal lugar y sabe que va a ir o a la asistente social»;

- «colegas del servicio, compañeros que manejan la temática, con quienes puedo hablar»;
- «colegas, referentes»;
- «voy al lugar mismo, Internet o colegas»;
- «con compañeros de trabajo, trabajan conmigo en..., con colegas, “convisiones” y “supervisiones”».

Es interesante observar la resolución del problema de información dentro del grupo referente del mediador, y por otro lado, la ausencia de consulta a referentes sociales, a vecinos, a destinatarios de los servicios. Aún cuando en un caso el entrevistador preguntó a una entrevistada, caracterizada por un alto grado de pertenencia a la comunidad, si consultaba a vecinos, la respuesta fue negativa.

Preguntados sobre la frecuencia del uso del teléfono celular durante un día, tanto en su forma directa como mediante envío de mensajes, se obtuvo el siguiente resultado:

Uso del teléfono celular durante un día	
Muy frecuentemente	3
Frecuentemente	2
A veces	2
Nada	1

Forma de uso				
	Muy frecuentemente	Frecuentemente	A veces	Nada
Directamente	1	2	4	1
Mensaje	2	3	2	1

Sin duda la telefonía móvil ha creado una nueva situación en la comunicación interpersonal que impacta en el flujo de comunicación e información, hecho a tomar en cuenta en las propuestas.

Finalmente, se le plantea un «resumen»: *De todas las formas que fuimos preguntando, ¿cuáles son las que te resultan más satisfactorias para resolver tus búsquedas de información?* Las respuestas marcan una preferencia por *persona a persona, cara a cara, el contacto personal*, pero también se opta en un caso por *el teléfono por una cuestión de tiempo*, y dos entrevistados mencionan ambos: *teléfono y persona a persona*. Una entrevistada prefiere *el teléfono e Internet* y otra menciona Internet después de *persona a persona*.

Por tanto se nos presenta un mediador habituado a recurrir a sus colegas o compañeros de trabajo, que gusta de relacionarse con ellos cara a cara, pero también usuario frecuente del teléfono celular y, en algunos casos, de Internet, para resolver sus búsquedas de información. En suma, utiliza los canales informales disponibles en su grupo de referencia.

Los comportamientos informativos de los mediadores corresponden a las teorías y a las múltiples y variadas investigaciones que tienen como unidad de análisis a determinados dominios («teoría del análisis del dominio») a las que hicimos referencia en el marco referencial del proyecto. En este caso, pertenecen a una comunidad con algunas tendencias semejantes, cuyos individuos comparten dominios del conocimiento, lenguajes y significados, que hacen uso —como el resto de las personas— de su conocimiento subjetivo, propio de su estructura socio-cognitiva, para buscar un conocimiento objetivo cada vez más abundante e inserto en fuentes no arbitradas y que frecuentemente no le merecen confianza. El grupo de referencia es su fuente inmediata y confiable, como es para las entrevistadas su familia, y en especial, su madre. Como ellas, prefieren el contacto cara a cara, o el más rápido, el teléfono celular, que le permite comunicarse directamente o por mensajes, con su colega de área, ya sea en trabajo social, psicología, ciencias de la salud, educación, y dialogar sobre los problemas urgentes que debe solucionar. Sin duda, el sentimiento de pertenencia y la confianza en quienes considera «dentro» de su comunidad de práctica, colaboran en este comportamiento informativo.

Una vez más, reafirmamos la necesidad de comprender estos comportamientos para lograr a través de servicios bibliotecarios y de información, participar de estas comunidades, desde «dentro» o poder siendo «los otros» contribuir en un mejor acceso y uso de los recursos de información.

Percepción de los usuarios-mediadores sobre su comportamiento en la búsqueda de información y de las usuarias-sujeto de investigación

Una quinta parte y esencial de la entrevista apunta a reforzar y validar los resultados obtenidos en la primera aproximación realizada a los informantes calificados en el ítem anterior *Los mediadores institucionales: un abordaje como informantes calificados al inicio de la investigación*, y lo recogido en el grupo focal de mediadores a presentar en el ítem *Los «mediadores» intercambiando opiniones en un grupo de discusión en la última etapa de la investigación*, con respecto a la percepción sobre su comportamiento informativo. También se busca recoger sus percepciones acerca de las demandas de información de las jóvenes y adolescentes.

Con este fin se diseñó una pauta integrada por cinco preguntas sobre los tipos de información que necesitan y demandan, grado de satisfacción de la respuesta, fuentes de información utilizadas para responder, y obstáculos y barreras percibidas. Se complementó con un incidente crítico (*Recuerda alguna información que le hayan demandado recientemente, por favor relátela*).

La percepción sobre la información necesaria muestra distintos abordajes expresados de la siguiente forma:

- «Confinamiento doméstico es lo principal, muchas de las demás derivan de esa mentalidad, desigualdad de género».

- «Falta de saber, tener conocimiento de los servicios, por ejemplo servicios que están a dos cuadras»;
- «Información como espacio o lugares de información, en lo laboral. Manifiestan que quieren trabajar y cursos en el barrio. No se enteran aunque están en las carteleras, la folletería termina en un avioncito en la sala de espera, debe acompañar de capacitación. Y uno ordenando, pudiendo ordenar la sobreinformación que existe»;
- «Creo que todo tiende a estandarizarse, discursos repetidos. Falta información que abra la cabeza, de calidad, que atrape. Son importantes los mediadores, el trabajo cuerpo a cuerpo con los gurises...»;
- «Derechos y responsabilidades: grandes y claros»;
- «Recursos a los que tiene derecho, ¿a dónde acudir si tiene un problema?, ¿qué servicios tienen?, ¿dónde buscar información?»;
- «Folletos prácticos en cuanto a derechos y servicios. La IM tuvo una folletería muy buena cuando estuvo Mariella Mazzoti en el período 1995-2000. Folletería sobre derechos, sexualidad, cuerpo. Hubo experiencias del uso de folletos en el medio rural y con adolescentes en Sarandí del Yí [...] fue una experiencia muy buena, discutieron con el grupo y entendían todo»;
- «Salud, capacitación para el trabajo. Hay gente que te pregunta “¿no sabe a dónde puedo ir, a dónde tengo que ir a anotarme para trabajar?”».

La diversidad de enfoques es complementaria y compartida, estas opiniones confirman lo observado en las afirmaciones de los informantes calificados. Las barreras socioculturales y la falta de vínculos institucionales vuelven a constatare: el confinamiento doméstico, el desconocimiento de los servicios que están cerca de sus hogares y la inexistencia de lugares donde informarse.

La calidad de la información aparece como fundamental, «que abra la cabeza» pero acompañada de acciones, como bien señalaban los informantes calificados. En este sentido «son importantes los mediadores, el trabajo cuerpo a cuerpo con los gurises» y también tener recursos atractivos pero bien usados, para que no se conviertan en «avioncitos en la sala de espera».

En suma, la toma de la autoconciencia del rol del mediador aparece claramente expresada por una psicóloga de un centro de salud: «Y uno ordenando, pudiendo ordenar la sobreinformación que existe».

Ante las preguntas *¿Le demandan información en algunas oportunidades? ¿Sobre qué temas o problemas?*, la afirmación es unánime y las problemáticas mencionadas se relacionan con las necesidades básicas relacionadas a género: salud (embarazo adolescente, anticoncepción), servicios legales (tenencia), trámites públicos vinculados a instituciones o servicios que brindan beneficios («canasta», *Plan de Equidad*, INDA), trabajo y cursos de capacitación. Son ilustrativas las palabras de una asistente social: «demandan como adquirir beneficios, como acceder a algunos servicios, pocas vienen con el tema de derecho, si tienen derechos, vienen con el tema de beneficios».

Al preguntar sobre la cantidad y calidad de la información disponible, los resultados indican un alto porcentaje de aceptación, según el siguiente cuadro. Ello muestra cierta contradicción al cotejar con otras percepciones recogidas sobre los recursos de información disponibles.

Cantidad	ninguna	poca	media	abundante	
		2	3	3	
Calidad	mala	mediana	satisfactoria	Variada calidad	No sabe
		1	5	1	1

Para profundizar sobre las relaciones interpersonales —ya preguntadas en el ítem 3.2.4— en un contexto de búsqueda de información para las mujeres, se pregunta: *¿A quién recurres cuando no tienes la información para responder?*. Se refuerza el rol de los colegas y compañeros de trabajo (3): «la psicóloga», «a los compañeros de trabajo, al equipo de trabajo». Se mencionan algunos organismos y programas (3): SOCAT, salud pública, Mides, como también recursos: la *Guía de recursos del Mides* y los canales de comunicación ya mencionados: el teléfono (dos) e Internet (una).

Una entrevistada menciona a «las redes del barrio».

Con el objetivo de analizar la búsqueda de información en una experiencia personal, se incluyó un incidente crítico, a través del requerimiento: *Recuerda alguna información que le hayan demandado recientemente?, ¿cómo resolviste la consulta?* El entrevistador buscó motivar la descripción de una situación real relacionada con el comportamiento de búsqueda y uso de la información demandada en el contexto de trabajo real del mediador.

Las descripciones expresadas son las siguientes:

- *Episodio*: «Primero me pidieron información para el liceo y yo no tenía idea; segundo, sobre la inscripción a CECAP y otras instituciones». *Resolución*: «A la primera les dije que le preguntaran al responsable del taller; a la segunda les di la información y se los acompañé».
- *Episodio*: «Hace unos días: mujer con tres hijos, no tenía donde vivir, no tenía situación de violencia, no se encontraba donde derivarla». *Resolución*: «Llamé al Mides, llamé a policlínica. Le dimos boletos para ir a la puerta de entrada del Mides para refugio, sabiendo que le resolvíamos solo la noche».
- *Episodio*: «Una mujer pidiendo asesoramiento jurídico, planteó una situación sobre una pensión». *Resolución*: se le orientó al SOCAT (a Santa Gema). Acota la entrevistada sobre las formas de resolver las necesidades de información de las mujeres: «Depende, no solamente de los recursos materiales, sino del nivel educativo, en su capacidad educativa».
- *Episodio*: «Por un tema jurídico: una señora de 42 años que vino en pareja, estaba jubilada y no le corresponde BPS».

- Resolución:* la derivó al Instituto Mujer y Sociedad.

• *Episodio:* «Anteayer una mujer vino con un problema de violencia doméstica, es un tema legal».

Resolución: la derivó a Comuna Mujer, a asesoramiento legal.
- *Episodio:* «La semana pasada: una chiquilina que va al Espacio Adolescente, es madre adolescente, si faltaba al COCAP por venir al Espacio Adolescente le ponían falta».

Resolución: «Hablé con Matía» ex compañero de la Red Camino Nordeste que empezó a trabajar en COCAP, se desempeñaba como educador social en la Casa Joven Rompecabezas].
- *Episodio:* «Sobre el trámite de la canasta del INDA».

Resolución: «Tenía la información, folleto que manda el INDA».
- *Episodio:* «hubo un caso de violencia ayer justamente acá. Yo les digo “vos tenés que apoyarte, tus hijos ya están grandes, no estás haciendo abandono de hogar, vos lo que tenés que lograr es salir”...».

Resolución: Se le dio folletería, el teléfono 0800 4141 y se habló con los médicos para que le dieran una entrevista con el psiquiatra.

Los ocho casos descriptos expresan claramente problemas sociales vinculados mayormente a la condición de mujer y jefa de familia: situaciones «sin techo», violencia doméstica, necesidades básicas de alimentación y la obtención de pensiones; en el caso de una adolescente se vincula a su asistencia a un «espacio adolescente».

Al analizar las acciones desarrolladas ante las consultas, se observa en todos los casos a un mediador que deriva a las organizaciones vinculadas a la problemática, y muchas veces con un «acompañamiento» eficiente y rápido, mostrando un buen conocimiento, y en algunos casos una relación personal con ellas. Por tanto, se visualiza una red de instituciones en la zona funcionando en beneficio de las usuarias.

Pero, por sobre todo reafirmamos, interpretando en su conjunto los resultados de las entrevistas, que son redes sociales. Estas han sido tradicionalmente, junto con las virtuales de reciente aparición, redes humanas signadas por las relaciones entre personas que influyen en los fenómenos intelectuales y en las relaciones sociales. Y justamente, como señala Regina María Marteleto una especialista brasileña en el tema,

dentro de las diferentes concepciones históricas y políticas de redes sociales y sus aplicaciones prácticas, se destaca, como principio general, su comprensión como espacios de intercambio colectivo, y por lo tanto, calificadores de información y experiencias (Marteleto, 2010: 33).

El espacio de intercambio de las redes sociales de los mediadores es esencial para reforzar sus capacidades, como productores, usuarios y mediadores de información. Al potenciar sus formas de relacionamiento y transferencia de información, se promueve sus roles de mediación y multiplicadores de sentido en los entornos de

uso, convirtiéndose en agentes activos en los procesos de captación e internalización de la información por parte de los destinatarios de sus servicios.

Ellos son quienes pueden, junto a servicios y profesionales de la información y comunicación trabajando en la zona, contribuir a dar significado a la información documental producida y a producir para la comunidad.

Finalmente, veamos la opinión de los mediadores sobre «el acceso y uso de sitios en Internet por las mujeres que sirve o atiende o está relacionado en la zona».

Cinco entrevistadas manifiestan el no uso o escaso uso de Internet. Por el contrario en un centro juvenil «usan bastante, acceden en el centro y en el ciber. Acá hay un profesor, buscan música, bajan información de los cantantes que les gustan» y desde un espacio adolescente se considera que «manejan Internet, lo utilizan para chatear. Usan el ciber para conocer novios». Sin duda la variable edad está actuando en la percepción, los dos entrevistados interactúan con adolescentes. Estos datos deben ser comparados con los recogidos en las otras técnicas de la investigación.

En cuanto a su percepción sobre los obstáculos, barreras y facilidades en el acceso y uso de información en general, encontramos importantes aportes a la investigación, que refuerzan el análisis de las entrevistas realizadas a las mujeres.

- «La información que manejan muchas veces es errada, mucho tabú. Preguntan más a las educadoras mujeres»;
- «En el lugar donde acudan, la mayor cantidad de información posible. El acceso a Internet, más universal; la TV es un medio...»;
- «Muchas veces apatía, desmotivación»;
- «En las gurisas de aquí, las adolescentes buscan diversidad. Si pueden sacar música o determinado material. No más, les cuesta, ella intenta y no...»;
- «Información como espacio o lugares de información, en lo laboral. Manifiestan que quieren trabajar y cursos en el barrio. No se enteran aunque están en las carteleras. La folletería termina en un avioncito en la sala de espera. Debe acompañarse de capacitación. Y uno ordenando, pudiendo ordenar la sobreinformación que existe»;
- «No leen. De repente está el cartel ahí, “médico de tal hora a tal hora”. Te vienen a preguntar, les decís “ahí está el cartel”, “Ah, pero no leí”. Vos te molestás de copiar una cosa, ponerles ahí... “no me di cuenta”»;
- «Falta de educación, falta de interés, de motivación, de salir de ese círculo. Pocas se ven como sujetos. Cuesta romper el círculo, cuando lo hacen se enganchan. Es un proceso de vida, lo que fue sus abuelas, sus madres, etcétera. Su círculo es así, hemos promocionado actividades y no tienen interés»;
- «No hay una orientación específica para adolescentes. Cómo se manejan depende de las herramientas de cada una. Algunas se saben manejar para ir en ómnibus; otras no»;

- «Hay muchas adolescentes que no salen de la casa, hay que trabajar con las que llegan. Por otro lado, las que cayeron del sistema educativo».

Las respuestas reafirman la necesidad de la promoción de una información inclusiva para las jóvenes y adolescentes y del desarrollo de canales y fuentes que la favorezcan en su integración al medio y superación del aislamiento y desmotivación en que están sumergidas.

Cuando se les pregunta directamente sobre si «considera importante la capacitación en TIC» y si «conoce algún programa que la brinde»: dos no contestan, dos se refieren al Plan Ceibal, otra entrevistada recuerda el programa *Bibliored* en la biblioteca pública de la IM y cursos en Zonamérica, otra hace referencia a programas en centros juveniles donde tienen capacitación y en algunos SOCAT.

Hay dos respuestas que transcribimos a continuación pues aportan específicamente a las propuestas.

La primera pertenece a una trabajadora social de un SOCAT:

Nosotros estamos intentando cómo manejar algunas cuestiones. Planteamos las temáticas y que ellos busquen. Pensábamos en algunos libros de cuentos que ellas elaboren y puedan buscar y conectarse con ellos o jugar. Desde ahí, con la excusa de contar algo se conecten con las máquinas. Intentamos eso cuando vamos a un lugar, pero muy pocas se enganchan. Estamos hablando de población con muy escasa preparación de todo tipo. Hay muchísimas carencias, no han terminado primaria. Por ejemplo, tienen 15 años con primaria incompleta.

La segunda es un comentario de una auxiliar en un servicio de salud con gran pertenencia a la comunidad: «Las más pobres me parece que sí, como que acceden más. No sé porque pero acceden». Y haciendo referencia a su situación explica:

hay gente como yo que no sabe. Hay un programa que dicen que es gratuito pero es en La Loma [centro cívico Barros Blancos], y es de noche. No sirve para la zona. Si son jóvenes y alguien les enseñó, van al ciber. Pero yo, por ejemplo, que necesito una persona que tenga la paciencia de mostrarme, no encontrás. Porque aunque eso sea gratis, es lejos y de noche. Suponete, un domingo o un sábado, no vas a pretender que una persona esté un domingo, pero un sábado ponele de tarde, en la escuela, el liceo, no interesa, pero que convoque. Ahí capaz agarrás gente, jóvenes que se animen a charlar con jóvenes... Porque no te olvides que vos acá le decías a la gente «porque allá...», y te dice «¿allaaá?», como si estuviéramos en el fin del mundo. La mayoría no trabaja y no tiene para un boleto. La realidad es esa.

Creemos que estos textos aportan mucho a un acercamiento a la realidad de la comunidad, a sus sentimientos, expectativas y hábitos, a una manera de ser y de hacer, a la cual hay que llegar, comprender e involucrarse si queremos informar más y mejor.

Recomendaciones y opiniones expresadas por los mediadores

En la última parte de la entrevista se solicitó que expresaran libremente posibles recomendaciones y comentarios sobre la temática (*mejorar el acceso y uso de información por las mujeres adolescentes y adultas jóvenes*).

- «Cartelería, utilización de canciones: las letras de las canciones entran más»;
- «Explorando los beneficios de tener información»;
- «En las experiencias en el CAIF, en el “espacio de experiencias oportunas” se observa la comunicación existente entre los bebés (cero a dos años) y la madre u otro familiar, se informan sobre sucesos o problemas entre ellos»;
- «No les llegas. Es más bien cuando la maestra o el profesor tiene una reunión urgente con los padres. Es ahí, porque si les das la folletería la tiran. Si le decís que tiene que ir a una reunión por violencia a tal lado, “ah, no, a mí no me va a suceder”. Y le está sucediendo pero a vos te está diciendo que no. Para mejorar haría eso, reuniones con los maestros y profesores, que se convoque a todos los padres. El cara a cara. Porque ahí siempre surge una que se anima a decir, “yo soy golpeada”»

Todo lo expresado en las páginas anteriores cobra vida en la frase de una psicóloga entrevistada, quien quiso expresar en pocas e ilustrativas palabras la realidad que desafía a todos los mediadores: «Las mujeres de puerta adentro».

Las perspectivas emergentes tanto de los mediadores, analizadas anteriormente, como informantes calificados y como usuarios de información, como las problemáticas detectadas en el estudio de las adolescentes y jóvenes presentadas en el Capítulo 3, nos llevaron a reunirlos, en la última fase del proyecto, en un grupo focal o de discusión, para profundizar nuestro conocimiento sobre las percepciones, opiniones e intercambios entre ellos, a partir de algunas interrogantes centradas en la construcción de mejores estrategias y tácticas en los accesos, búsquedas y apropiación de información por las «mujeres de puerta adentro».

Anexo: pauta de entrevista

EUBCA, Universidad de la República.
Proyecto CSIC —orientados a la inclusión social— PIM, 2008-2010
Información e inclusión social de mujeres zona 9
Pauta de entrevista-estudio de usuario mediadores

Nombre: _____ Institución: _____
Barrio: _____ Edad: ____ Domicilio: _____
Formación/Estudios: _____ Antigüedad en el servicio: ____
Atiende /sirve a mujeres: _____ Edades de las mujeres: _____
De qué zonas provienen: _____

Servicios y recursos destinados a las mujeres

Se les dice: «las encuestas aplicadas a las mujeres reflejan un desconocimiento de servicios locales y públicos disponibles para ellas», por ello le preguntamos:

¿Qué servicios conoce destinados a mujeres?

¿Con cuáles mantienen contacto?

¿Conoce fuentes de información relacionadas a mujeres? (si no surge espontáneamente sugerir áreas empezando por las tradicionales: violencia doméstica, salud sexual, derechos...)

Especificar los tipos de recursos y contenidos que recuerda dirigidos a mujeres (folletería, webs, instituciones, programas, servicios por ejemplo, los 0800, etcétera)

¿Cuál/les le parece más efectivo? Si puede mencione alguno. ¿Por qué?

¿Alguno se promueve o difunde desde tu servicio?

Mediador como usuario de recursos electrónicos de información

¿Con qué frecuencia accede a su *correo electrónico*?

Diariamente ____ 2 o 3 veces por semana ____ 1 vez por semana ____

1 por mes ____ Menos ____

¿Accede a Facebook u otras redes sociales?

No ____ ¿Por qué no? _____

Sí ____ ¿Cuáles? _____ ¿Con qué frecuencia? _____

¿Con qué propósito?

Laboral ____ Social ____

Con qué frecuencia *accede a Internet buscando información?*

Diariamente ___ 2 o 3 veces por semana ___ 1 vez por semana ___ 1 por mes ___

Puede indicar si *busca en forma libre o en determinados www?*

Si indica Web preferidas, profundizar sobre motivos de uso (especialmente para su trabajo, etcétera)

Recuerda la última vez que lo hizo (por favor relatar incidente crítico)

¿Qué dificultades le plantea sus búsquedas en Internet?

¿Utiliza bases de datos en línea con texto, por ejemplo de artículos de revistas?

¿Utiliza los catálogos de bibliotecas universitarias o de otros organismos disponibles en línea? Sí ___ No ___

Si los consulta, ¿cuáles son?

¿Le ha facilitado ubicar y acceder a las publicaciones que necesita?

¿Accede a publicaciones en texto completo colgadas de sitios Web de ministerios u otros organismos? Sí ___ No ___

Si lo hizo, ¿los bajó? Sí ___ No ___

Imprime o lee en pantalla

Acceso y uso por mediadores de recursos electrónicos de información destinado a mujeres

¿Conoce algún sitio (web, blog...) en Internet destinado a las mujeres?

Sí ___ No ___

¿Usted los usa? Sí ___ No ___

Si los usa: ¿para qué tipo de consulta?

Recursos de Información informales (cara a cara, teléfono...)

¿Utilizas el *contacto personal cara a cara* para resolver tu búsqueda de información?

¿Con quiénes? Mencione (colegas en el servicio, qué tipo de colegas, fuera del servicio, tratar de identificar con quienes)

¿Prefiere el *teléfono* para ello? Sí ___ No ___

Indique la razón de sí o no:

Uso del teléfono celular:

En el día:

Muy frecuentemente ___ Frecuentemente ___ A veces ___ Poco ___ Nada ___

Directamente:

Muy frecuentemente ___ Frecuentemente ___ A veces ___ Poco ___ Nada ___

Mensaje

Muy frecuentemente ___ Frecuentemente ___ A veces ___ Poco ___ Nada ___

Resumen:

De todas las formas que fuimos preguntando, ¿cuál/les son las que te resultan más satisfactorias para resolver tus búsquedas de información?

Percepción sobre acceso y uso de información por las mujeres

¿Cuál es su opinión sobre el *acceso y uso de sitios en Internet* —que usted mencionó— por las mujeres que *usted* sirve o atiende o está relacionado en la zona?

¿Qué tipo de información percibe como la más necesaria y relevante respecto a las situaciones de las mujeres de la zona? *Importante (problemáticas: embarazo precoz, crianza hijos, baja capacitación, falta de autoestima y proyectos de vida, confinamiento de la mujer al medio doméstico)*

¿Le demandan información en algunas oportunidades Sí ___ No ___

Si demandan: ¿Sobre qué temas o problemas? (en orden de importancia, enumerar primero el más importante y así sucesivamente) *Importante* (se mencionó: derechos de la mujer, cómo realizar trámites públicos, anticoncepción).

¿Cuentas con suficiente información sobre estos temas o problemas?

Cantidad: Ninguna ___ Poca ___ Abundante ___

Calidad: Mala ___ Aceptable ___ Muy satisfactoria ___

¿A qué recurre cuando no tienes la información para responder?

Recuerda alguna información que le hayan demandado recientemente? (*relato-incidente crítico*)

¿Cómo resolviste la consulta o demanda de información?

¿Cómo percibes a las mujeres jóvenes y adolescentes *accediendo y usando información (obstáculos, barreras, facilidades, habilidades)* según tu experiencia en tu servicio en la zona?

Recomendaciones u opiniones para mejorar el acceso y uso de información por las mujeres adolescentes y adultas jóvenes:

¿Consideras importante la capacitación en TIC? Conoce algún programa que la brinde?

Algún comentario que quieras hacer...

Los «mediadores» intercambiando opiniones en un grupo de discusión en la última etapa de la investigación

El grupo de discusión tuvo lugar en la última fase del Proyecto (30 de abril de 2010) en la Policlínica Covipro, ubicada en la cooperativa de viviendas del mismo nombre, en la Ruta 8, km 18.800. Se realizó en el marco de la reunión mensual del mes de abril de la Red Camino Nordeste, quienes adelantaron la finalización de la misma, para facilitar el inicio de la dinámica grupal.

La coordinadora y moderadora del grupo fue Martha Sabelli y colaboraron observando y apoyando las distintas instancias Paulina Szafran y Graciela Mallet. A continuación detallamos acerca de la selección y características de los integrantes, las pautas y aplicación.

Se grabó la reunión con consentimiento de las participantes, y en las citas del análisis se mencionan números asignados a cada una, para respetar el anonimato.

Selección de la técnica, pauta y aplicación

Se aplicó la técnica del grupo de discusión entre los mediadores miembros de la Red Camino Nordeste en la etapa final de la recolección de datos, para profundizar sobre su percepción e intercambio de ideas y opiniones sobre el tema de investigación.

La técnica es semejante a la aplicada en los grupos de discusión de las jóvenes madres del CAIF Las Hormiguitas y de las adolescentes del Aula Comunitaria (ver Capítulo 2). Pero en este caso los participantes no son las mujeres estudiadas, sino los mediadores de las instituciones que directa o indirectamente dirigen sus servicios a las adolescentes y jóvenes sujeto-objeto de la investigación.

Pero al igual que los anteriormente mencionados, se buscó llegar a los consensos y microacuerdos entre las participantes, sobre los temas planteados, desde su situación de mediadores en la misma Zona 9 y participantes de la Red Camino Nordeste.

Se planificó en la reunión mensual de la red que tuvo lugar el último viernes de marzo, la realización del grupo de discusión en la reunión correspondiente al mes de abril, de 11 a 13 horas. Los miembros mostraron una vez más su gran espíritu de colaboración y compromiso con nuestro proyecto.

Selección de los participantes

Se buscó integrar el grupo con mediadores de servicios de salud (Centro de Salud Jardines del Hipódromo y Policlínica Covipro), liceos (n.º 39 y 45), escuelas (Escuela n.º 181), aulas comunitarias, organizaciones de apoyo a las adolescentes madres (Casa Lunas), SOCAT (Santa Gema). También, abarcar distintas barrios dentro de la Zona 9: Flor de Maroñas, Jardines del Hipódromo, Bella Italia y Villa García.

Aplicación de la técnica

El grupo se realizó entre las 11 y 13 horas en la sala de espera de la Policlínica Covipro. Se pidió con antelación que los doce asistentes a la reunión de la red, y seleccionados por el equipo de investigación, pudieran quedarse para participar durante dos horas de un grupo de discusión sobre las temáticas de la investigación. La convocatoria se realizó un mes antes, como ya se mencionó, y se recordó por teléfono la semana anterior.

El grupo se inició con la presentación de los integrantes y de los elementos disparadores para la discusión. Estos se centraron en los resultados recogidos en las entrevistas a las jóvenes y adolescentes (apartado *Información y vida cotidiana*) y a ellos como informantes calificados (*Los mediadores institucionales: un abordaje como informantes calificados al inicio de la investigación*) y como usuarios de información (*Los «mediadores» de los servicios sociales y las adolescentes y jóvenes como usuarias de información: relación con las fuentes y la transferencia de información en el contexto laboral y profesional*).

El planteo fue el siguiente: *Las entrevistas de las que participaron el año pasado han permitido visualizar el reconocimiento de una exclusión informacional real en la usuarias de sus diferentes servicios, identificada por ustedes en barreras en el acceso y uso de información. Identificaron también una serie de «facilitadores», aplicados por ustedes para lograr resultados y una mayor comprensión de la información difundida (en lo que hace a los modos de comunicar y convocar a las distintas actividades que organizan). Las principales problemáticas expresadas tanto por quienes están en los servicios como por las mujeres entrevistadas, responden a «necesidades prácticas» con alto predominio de «lo doméstico», derivadas del rol de la mujer como madres, amas de casa y proveedoras de las necesidades básicas de la familia. La oferta relevada de actividades y programas responde también a estas problemáticas, con una fuerte concentración en el sector salud, abordando temas relativos a la maternidad, salud reproductiva y violencia doméstica.*

¿Cómo podrían contribuir desde sus centros o servicios a satisfacer otras necesidades más orientadas a favorecer la inserción de las mujeres fuera del medio familiar?

¿Cómo promover capacidades personales para mejorar el ejercicio de sus derechos como ciudadanas, y especialmente, lo que nos preocupa a nosotros desde la Bibliotecología, cómo mejorar su acceso y uso de información, cómo crear conciencia y demanda de «otras necesidades» y qué contenidos, relacionados a las diferentes áreas en las cuales ustedes trabajan, podrían contribuir a lograr esto?

La dinámica grupal se cerró invitándolas a compartir un almuerzo y dialogar informalmente sobre la experiencia.

Análisis de los resultados

El análisis se basa en la categorización de las principales temáticas en que se centró el debate. Ellas son las siguientes:

- proyecto de vida de la adolescente;
- la adolescente y su actitud con respecto al estudio y su sexualidad;
- los tiempos de la niñez y de la adolescencia y su influencia en el proyecto de vida;
- la violencia doméstica, el confinamiento en el hogar y la dependencia al hombre;
- de las dificultades y barreras en el trabajo con las adolescentes al rol de los mediadores;
- información e inclusión social de las mujeres: propuestas y sugerencias (primera etapa);
- entre desafíos, impedimentos, opciones de la mujer-madre y el mercado laboral: el hogar/hijos versus trabajo;
- información e inclusión social de las mujeres: propuestas y sugerencias (segunda etapa).

Las temáticas enumeradas fueron recurrentes, excepto la última, a lo largo de la discusión. A pesar de que el moderador buscó elementos disparadores para orientar el debate hacia la temática central de la investigación: las necesidades de información y los servicios a diseñar para mejorar su acceso, uso y apropiación por las adolescentes y jóvenes de la zona. En suma, la información y las mujeres.

En la aplicación de las pautas diseñadas hubo dificultad para concretar estos aportes, que recién pudieron emerger en la última parte de la reunión. Para su mejor comprensión los analizamos respetando mayoritariamente su orden de aparición.

Sin duda, el enfoque que dieron a la discusión y las problemáticas expuestas, está en la base de todo emprendimiento de servicios y gestión de información y conocimiento que aspire a trabajar «con» las destinatarias y no meramente «para» ellas.

El profesional de información ejerciendo su rol de mediador entre los recursos de información y las potenciales usuarias de los servicios y recursos a crear, compartirá los mismos obstáculos y barreras expuestos a continuación en el desarrollo de sus servicios.

Las adolescentes y su proyecto de vida

«[...] un gran desafío para los profesionales es poder cortar, establecer determinadas rupturas en esa lógica tan re perversa y tan naturalizada».

Desde el inicio del grupo las participantes se mostraron muy preocupadas por el proyecto de vida que manifiestan tener las adolescentes y las jóvenes, con quienes mantienen relación en los servicios donde trabajan. Hubo en general un

discurso muy homogéneo, que reforzó los resultados recogidos en las entrevistas analizadas en el ítem *Información y vida cotidiana*.

El «binomio mujer-madre» es considerado el eje central del proyecto de vida de la adolescente. El modelo imperante en el medio es: primero cuidar hermanos y luego tener hijos. Las mediadoras consideran como el principal desafío el poder ayudar a romper una especie de *lógica perversa y naturalizada*:

- «que tengan otro proyecto de vida que no sea solo ser madre, que no sea lo único; enfocar el trabajo en las instituciones y lo no institucional con adolescentes y jóvenes para que les pique el bicho de que existe esa otra posibilidad de desarrollo personal más allá de la maternidad [...] que ser mujer no es solo sinónimo de ser madre; para cortar esa igualdad... esa equivalencia (Participante 2);»
- «Rol de la mujer: “conseguí un novio que más o menos tenga un laburo y tené hijos”. Como que el proyecto se agota ahí, aunque muchas de ellas han sido criadoras de hermanos más chicos. Entonces capaz que lo esperable sería, bueno... que de esa experiencia ellas digan “no, yo no quiero eso para mi vida... pasé seis años de mi vida ocupándome de mis hermanas más chicos, ahora no”. Pero no: repiten... Yo creo que un gran desafío para los profesionales es poder cortar, establecer determinadas rupturas en esa lógica tan re perversa y tan naturalizada» (Participante 5).

El estudio y la sexualidad en la adolescente.

- «[...] la profecía autocumplida»;
- «[...] son chiquilinas que estaban en pareja y buscaron ser mamás [...] son embarazos no buscados, pero sí deseados»;
- «[...] muy ocupadas por sus hijos y preocupadas».

Estrechamente ligado al proyecto de vida aparece en los diálogos el grave problema de la deserción de las escuelas y liceos; fenómeno confirmado por las estadísticas nacionales e internacionales y nuestras entrevistadas (ítem *Información y vida cotidiana*). Las adolescentes y jóvenes muestran claramente una fuerte deserción en el primer año del liceo.

Las participantes abordan la deserción junto con un discurso de la familia sobre la sexualidad de las adolescentes y el embarazo:

- «El papá no deja a las hijas mujeres tener novio porque seguramente aparezcan embarazadas. O sea, la anticoncepción o la sexualidad responsable no se maneja en ningún momento. Novio es sinónimo de embarazo. Y “mi papá tiene miedo que aparezca con la panza por la boca”, esa es la expresión. “Por eso no me deja salir ni a la puerta”. Que después genera el efecto contrario. Porque se escapa, tiene relaciones con el primer novio que aparece y queda embarazada (Participante 5);»
- «yo que trabajo con mamás adolescentes observo, en el 90% de los casos, chiquilinas que en el primer año de liceo dejaron el liceo y quedaron

embarazadas, o quedaron embarazadas y dejaron el liceo. Eso por un lado, y por el otro lado, cenicientas. Chiquilinas que dejaron el liceo porque tenían que cuidar a sus hermanitos y después dijeron «bueno, ahora voy a tener a los míos». O sea, es como que el 90% de los casos son esos. Solo un muy bajo porcentaje, son chiquilinas que estaban en pareja y buscaron ser mamás. Sí, en el noventa y pico por ciento largo son embarazos no buscados, pero sí deseados. Eso es lo que veo en la gran mayoría de las mamás adolescentes y chiquilinas, muy ocupadas por sus hijos y preocupadas. Pero yo veo esos porcentajes de cenicientas también: chiquilinas que abandonaron el liceo y también que coincide que se pusieron en pareja y quedaron embarazadas» (Participante 1).

Hay consenso en la identificación de la problemática y su impacto en la construcción de un modelo basado en el encapsulamiento de la joven, ya madre, en el hogar y su alejamiento de otros modos de vida y oportunidades de crecimiento personal.

Una participante lo resume así: «el mejor método anticonceptivo es continuar estudiando en esto de ver otros horizontes» (Participante 1).

Los tiempos de la niñez y adolescencia y su influencia en el proyecto de vida

- «Dándose más tiempo de ser niño».

El tiempo es considerado como un factor que interviene en este proyecto. El vivir en un contexto donde no se respetan y cuidan «los tiempos» de cada etapa de la niñez y de la adolescencia, es observado por las mediadoras que trabajan en las aulas:

- «estoy tratando de hacerles ver a ellos, aparte del aprendizaje, que no tienen que apurarse, que tiene que estar viviendo esta etapa. Dándose más tiempo de ser niño [...] Yo trato de hacerles ver que ellos tienen que seguir estudiando y que pueden y que tiene a los familiares apoyándolos [...] yo trato de hacerles ver que no se apuren, que ellos tienen derechos de estar jugando. Y no estar pensando tanto en los hijos y la familia y cuidar hermanos menores. La etapa de ellos es ahora como niños» (Participante 3).

La violencia doméstica, el confinamiento en el hogar y la dependencia económica

Hay también coincidencia en las distintas manifestaciones de violencia que viven las adolescentes y jóvenes, y se hace hincapié en su «naturalización»:

- «lamentablemente está naturalizada Por eso no aparece. Vos le preguntás a una adolescente o inclusive a una señora: “¿Tu papá te pega? ¿Tu esposo te pega? Bueno, pero poco. En realidad mi mamá lo denunció una sola vez o estuvo internada una sola vez. Por la golpiza”» (Participante 5);
- «Pero también es eso hace años que viven situaciones de violencia, que no las pueden ver porque las naturalizan. Porque no hay golpes pero están encerradas en la casa todo el tiempo y que no salgas porque así

no “estás mirando a los machos” y te hago veinte hijos para que estés dentro de tu casa cocinando y limpiando, es violencia [...] Porque a veces ni siquiera ven la violencia del golpe porque si no hay una herida importante “no me dio un piñazo pero no me salió sangre”. Es muy fuerte» (Participante 1).

La dependencia económica que mantienen con los hombres es considerada como un factor decisivo en su confinamiento en el hogar y las dificultades para superarla:

- «no estudian, no salen al mercado laboral, su única salida posible para la mantención es tener una pareja [...]. No ven otra salida posible para la independencia económica. Vienen reproduciendo lo de sus madres, lo de su familia. Entonces es como un círculo. Sus madres no trabajaron. Ellas se juntan tempranamente con alguien. Tienen hijos, no tienen formación. Entonces no les queda otra, que depender económicamente de un hombre [...] ven al hombre como el sustento económico de la familia» (Participante 6).

Esta actitud de dependencia hacia el hombre lo relacionan, por un lado, como enfocan la maternidad; y por otro, con el abuso por parte del hombre, quien «en la mayoría de los casos abusa de ese poder. Yo soy el jefe del hogar, yo traigo la plata, traigo la comida, traigo todo» (Participante 6).

El confinamiento en el hogar y las dificultades para desplazarse, que ya observamos reiteradamente en las entrevistas, acentúa la situación de violencia y le imposibilita acercarse a los servicios destinados a combatirla y proteger a las mujeres. La lógica que se describe por las participantes es la constatada cuando las entrevistadas relataban su vida cotidiana. Una lógica del hogar basada en su encierro, cuyas salidas consisten en «ir a buscar los chiquilines a la escuela, o a los centros de salud».

Pero la reducción de las «fronteras» de su cotidianidad no caracteriza solamente a las jóvenes madres sino que ya la poseen las adolescentes. Las participantes muestran su preocupación e intercambian opinión sobre el rol de la recreación. Quienes conviven en los distintos tipos de aulas (comunes y comunitarias), manifiestan:

- «Generalmente, les pregunto que cuál fue la última vez que fueron a un baile. O si fueron a un cine, dónde quedaba, qué hicieron con la recreación. Que sí, obviamente la vivienda, que sí, obviamente la alimentación... pero también, ¿qué parte de nuestra vida es recrearse y salir? Y no... ¿Cuándo fuiste a la playa? Nunca. No conocen la playa. No salieron de esta zona. Entonces eso cierra mucho las perspectivas de saber que hay otras maneras de vivir, que las que conozco. Entonces, eso a mí me preocupa muchísimo» (Participante 6).

*De las dificultades y barreras en el trabajo
con las adolescentes al rol de los mediadores*

- «Si generamos una actitud paternalista o queremos generar una actitud en el otro, una situación de que se apropie de la situación [...] reproducimos más, la paradoja de que podemos reproducir más exacto más de lo mismo, es complejo».

Ante las situaciones descritas y consensuadas, se expresa por una mediadora, con larga experiencia como trabajadora social y muy integrada a la comunidad (Participante 9), la dificultad en el trabajo con las adolescentes, «las gurisas van y vienen», no logramos que «se apropien del espacio». Y reconoce que «nos cuesta constituir un grupo [...] es algo que nos cuesta muchísimo poder trabajarlo, nos cuesta mucho más que otras propuestas».

Por otro lado, se plantea que estas dificultades no tienen soluciones a corto plazo, y por tanto no se llevan bien con la inmediatez de los resultados que hoy día priman en la sociedad. Se expresa claramente por la Participante 2: «intentar abrir cierta proyección a mediano o largo plazo es cada vez es mas difícil culturalmente, porque vivimos en la inmediatez porque todo tiene que ser ya, si no era para ayer... es todo un desafío».

Los cambios en los comportamientos no son inmediatos, por el contrario

- «de visualizar el problema a tomar la decisión de cambio de comportamiento implica años y a veces capaz que nunca [...] hay muchas pautas del entorno familiar, la mamá, la suegra, que los hijos, o sea hay toda una situación, de patrones generacionales repetitivos que pesan» (Participantes 12).

Esta idea se refuerza en otra etapa del debate referida al rol del mediador en el proceso de apropiación de la problemática por las mujeres y del empoderamiento:

- «Que entre lo que puede ser un pedido y una demanda, lo que puede ser realmente apropiarse de la problemática e intentar hacer algo pasa mucha agua bajo el puente. Ustedes hablaban de la naturalización [se refiere a la violencia doméstica]. Al menos, como lo entiendo hoy, no es viable, no; no da buenos resultados. Es como que uno intenta, cuando uno desde afuera se desespera: es como el bombero que quiere apagar, y la manguera... pero es contraproducente el efecto generalmente... Si vas mucho a la búsqueda de... causás el efecto contrario. Es más es de tiempos. Sí, de apuesta al trabajo y de generar espacios... porque yo no creo que no los haya» (Participante 2).

Esta última frase de una psicóloga que trabaja en centros de salud, es ilustrativa y significativa sobre los mediadores y sus posibilidades de logros en el contexto laboral y social en que trabajan. En este caso referido a la problemática de la violencia doméstica, pero igualmente válida para las otras problemáticas que enfrentan con las adolescentes y jóvenes mujeres que atienden en sus servicios.

A partir de estos centros de interés surge un debate entre las participantes acerca del rol de los mediadores. Emerge la disyuntiva esencial y vital para el mediador: paternalismo *vs.* empoderamiento:

- «Si generamos una actitud paternalista o queremos generar un actitud en el otro, una situación de que se apropie de la situación y si es bueno y empoderarlo como se dice, para que asuma porque si no nosotros no podemos ser bastón de cada una de las personas que vemos. De alguna manera, ir promoviendo... pero hay cosas de este estilo que se tienen que sostener después en el tiempo. Entonces, la señora, la chica, la adolescente, después, cuando nosotros no estemos o no esté alguien, va a tener que seguir sola enfrentando los problemas de su vida cotidiana con esa pareja, o con ninguna, o con otras y no repetir la misma situación con otras parejas, como a veces se ve. O sea que este tema, nuestro rol, yo creo que también hay que reflexionarlo entre todos nosotros porque ... Sí, sí... los bordes... el no reconocimiento los límites... Exacto, porque al final no ayudamos... reproducimos más... la paradoja de que podemos reproducir más —exacto—, más de lo mismo es complejo» (Participante 12).

Esta temática queda latente en el grupo de discusión, pero hacia la mitad del debate (cuarenta minutos), el moderador interviene y plantea nuevamente el tema básico de la investigación y en especial, de este grupo de discusión: la información y la inclusión de las adolescentes y jóvenes. El moderador plantea el acceso y uso de carteleras, de Internet, las XO en el hogar, acceso a Internet desde el hogar (Plan Cardales).

Información e inclusión social de las mujeres: propuestas y sugerencias (1.ª Etapa)

Según la percepción de las mediadoras, la sociedad de la información aparece ajena a las mujeres jóvenes de su zona, el discurso es pobre, pero reconocen la importancia de las XO en el hogar y la necesidad de facilitar la conexión a Internet en las casas:

- «Pero así como está esto de las «ceibalitas» para los niños, no sé que pensar... Muchas de las mujeres de la zona, no tienen ni idea de lo que es un mouse y no tienen idea de cómo entrar a navegar en Internet y se me está ocurriendo que por ahí no» (Participante 1).
- «El tema de la computadora en la casa es no tener Internet y van hasta la escuela muchas veces, entonces entrás en la mañana y encontrás algún padre con algún niño buscando información para la escuela. Lo ideal va a ser cuando instalen la antena más cerca del barrio y esté en la casa. Eso es muy importante porque son los niños que le están enseñando a los padres» (Participante 3).

Una mediadora psicóloga que trabaja con adolescentes pone el énfasis en la necesidad del goce, del disfrute, con la computación pero también buscando la

promoción relacionada con lo artístico y la expresión, como también en el vacío que encuentra en la atención a determinadas franjas etarias de mujeres (mujeres jóvenes y adultas) y otra participante aporta una buena experiencia realizada con actividades de gimnasia:

- «Se está viendo cómo grupos de adultos mayores se están vinculando con la computación y con Internet, también para comunicarse con los nietos. Pero también hay que pensar en esa franja entre las adolescentes y las mujeres adultas, creo que ahí hay que poner el foco... Porque los niños tienen su computadora, [pero] los adultos mayores se están vinculando muy fuerte. También para los adultos mayores hay mucha cosa, está bárbaro: hay coro, danza, tango etcétera; pero creo que para mujeres hay mucho de violencia, que falta. Está de más y tiene que haber pero también vamos a lo otro y está el grupo de mujeres, de autoayuda, de violencia... Pero, ¿qué pasa con el goce, con el disfrute, con la computación, con algo que tenga que ver más con la promoción, por lo tanto con lo artístico, con la expresión y no tanto cuando ya hay un tema de violencia? Creo que a partir de ahí, de la expresión, del teatro se pueden trabajar muchísimas cosas [...]. Yo creo que hay un vacío. Es como que hay para el adulto mayor, para adolescentes, niños y lo otro queda en violencia doméstica. Hay centros juveniles, centros adolescentes, Casa Lunas, pero llegan hasta ahí, de los 17, 18 años en adelante» (Participante 1).
- «Con gimnasia, aquí hubo una experiencia que generó» (Participante 12).

Desde una mediadora de un CAIF se presentan ricas experiencias de difusión de información en forma participativa con las madres; las vemos construyendo en común las carteleras, intercambiando noticias, usando el teléfono del CAIF para informarse, desde una perspectiva de mujer:

- «... en estimulación de las mamás vienen una vez a la semana tres horas y desde ahí se han podido generar un montón de cosas desde el CAIF hacia esas mamás, y eso también es la función del centro de difundir la información. Hicimos unas carteleras donde las mamás saben toda la información de la zona. Hay una cartelera colectiva donde todas ponen cosas y pasan y dicen “ah, hay curso de tal cosa”, y se trata de llamar a los lugares: de hecho el centro presta el teléfono, presta los medios. Y también en los talleres se difunde información y en una política donde se trabaja mamá y niño se trata de decir “sí, acá venís porque hay un nene, hay un bebé, pero también sos una mujer”, y desde ahí se empieza a trabajar con esa mamá en todo lo que tiene que ver con proyecto de vida [...] todos los años tratamos de apostar a esas mamás, pero más a esas mujeres y el trabajar el proyecto de vida de ellas más allá de trabajar con sus hijos, el trabajar con ellas como mujeres, en eso estamos» (Participante 8).

Entre desafíos, impedimentos, opciones de la mujer-madre y el mercado laboral: el hogar/hijos versus trabajo fuera de la casa

- «[...] necesitamos lugares donde estén los chiquilines»;
- «que la institución cambie de idea. La institución, no la mujer»;
- «Que la institución vea que necesitamos un lugar para esa mujer y para que esa mujer de aquí en más crezca como persona»;
- «[...] que tiene que haber una guardería o un lugar; eso es una cuestión de políticas públicas. Nosotros estamos atados, en alguna medida, de pies y manos [...]».

A partir del planteo anterior sobre las madres en el CAIF, emerge una larga discusión sobre la mujer-madre y su relación con el trabajo fuera de la casa.

La primera intervención, en este sentido, la tiene una mediadora que trabaja con adolescentes. Vuelve a poner el acento en la imposibilidad de acceder a determinados servicios si no se es madre, pero sobre todo en la falta de visibilidad al no serlo: «muchas mujeres. para acceder a estos derechos, tienen que ser visibles, y la visibilidad se las da el ser madre [...]: acceden a los derechos a partir de la maternidad» (Participante 1).

La respuesta no se hace esperar, aparece una visión sobre la mujer-madre que trata de recuperar de alguna manera el rol de madre y los desafíos desde ese lugar para la mujer para acceder al trabajo. La carencia de instituciones para atender a los niños de cero a cuatro años surge como el tema grave, y más aún la situación de las madres de niños de cero a dos años:

- «[...] no todas esas mamás están en desagrado con eso. Hay muchas que están afín y es la única manera en que tienen un lugar en la vida [...] un lugar que tiene muchas puntas [...] las mamás a veces —o muchas veces— hacen agua, por una situación muy crítica y a veces hacen «clic» y salen a buscarla, porque o no comen, o tienen una situación de un hijo o porque los hijos crecieron, entonces ya no saben qué hacer con su vida. Y ahí se empieza a generar movimiento, están como en el momento, con las posibilidades de escuchar otras propuestas que existen y que las hay. Es animarse a salir más allá de lo endogámico» (Participante 2);
- «Hay una realidad también: sentís la necesidad de trabajar, sentís la necesidad de salir, tenés los chiquilines, ¿dónde los dejás? En esta zona, capaz que me corrigen, pero en esta zona no hay centros CAIF que contemplen la necesidad de que una mamá tenga que salir a trabajar» (Participante 4);
- «[...] es verdad, en la zona no hay. A mí me llegan un montón de demandas y digo “no puedo”. Solamente las mamás con las que estamos trabajando, pero no puedo abrir la puerta a otras familias, y que lamentablemente nos ha costado mucho» (Participante 8);
- «[...] hasta los dos años, olvidalo: no hay ningún lugar» (Participante 1).

Incluso se plantea la problemática de salir a buscar trabajo y de capacitarse para el trabajo, las políticas públicas sociales y las acciones no parecen satisfacer esta grave carencia en la zona:

- «[...] está el tema de salir a buscar trabajo, que es todo un trabajo: dónde lo dejás, con quién lo dejás... Mientras no generás también treinta días de jornada laboral hasta que vos vas y cobrás tu primer sueldo, ¿de dónde vas a sacar la plata para los boletos, cómo vas a sostener a tu familia [...]? Necesitamos lugares donde estén los chiquilines, que la institución cambie de idea. La institución, no la mujer. Que la institución vea que necesitamos un lugar para esa mujer y para que esa mujer de aquí en más crezca como persona» (Participante 4).

Finalmente, la discusión reconoce la diferencia entre la responsabilidad de las políticas públicas y la de los mediadores con respecto a la cuestión planteada. Se afirma la necesidad de que las mujeres visualicen la problemática, pero también se observa el peligro de generar «más culpabilidad en la mujer de la que ya tiene»:

- «Hay discusiones que tienen que ver con políticas públicas y el resto es nuestro. Como vos decís, que en todos los lugares de trabajo esté contemplado que tiene que haber una guardería o un lugar, eso es una cuestión de políticas públicas. Nosotros estamos atados, en alguna medida, de pies y manos, y a la vez tenemos que ser cuidadosos de no estigmatizar las cosas porque dentro de las posibilidades que hay en este momento, promoviendo los derechos [...] pero tampoco generar más culpabilidad a la mujer de la que ya tiene» (Participante 12).
- «No es culpa, es visualizar algo. Creo que cuando te lo apropiás y lo ves desde otro lugar es cuando tenés posibilidad de incidir sobre eso. En definitiva, ya que hablamos de información, es como tener otra información de ciertos manejos que uno tiene, ya sea en una familia, en su relación con el trabajo» (Participante 2).

El poder visualizar la problemática por las mujeres y la dificultad de los mediadores en lograrlo («es todo un trabajo de hormiga») parece arribar a un microacuerdo.

Información e inclusión social de las mujeres: propuestas y sugerencias (2.ª etapa)

Ya llegando al final de la reunión, la moderadora del grupo vuelve a intervenir con el fin de reorientar el debate hacia la información y las mujeres, mencionando las bibliotecas, la lectura, la información a través de las carteleras, los folletos, la difusión de la información en las salas de espera de los servicios de salud.

Las participantes hacen referencia a bibliotecas, la actividad en salas de espera y la posibilidad planteada por la moderadora sobre recursos de información electrónicos en las salas de espera.

Con respecto a las bibliotecas se menciona por una maestra comunitaria, su reciente iniciativa de crear una biblioteca para padres, «armar una valija, un bolso y también hacer una biblioteca con esos padres que yo voy a la casa una vez por semana para que ellos puedan elegir en la casa, una revista o un libro, un libro de cuentos, para los hijos o para ellos mismos».

También, una participante habla de las experiencias poco exitosas de las bibliotecas populares que han abierto. La percepción es similar a la recogida en las entrevistas a las jóvenes y adolescentes (*Información y vida cotidiana*). Por ejemplo la de Andrés Deus: «No funciona porque la gente no va, porque iba alguien y se instalaba... Está abierta pero la gente no concurre» (Participante 3);

- «está cerrada, la armaron con mucha fuerza, con muchas ganas pero no la utilizaron. Y en Flor de Maroñas funcionó por años pero la utilizaba un grupo muy reducido de personas que eran las mismas que se instalaban todos los días, la abrían... Era un grupo muy reducido y dijeron «no va más». Terminaron donando los libros a distintos lugares. Habría que ver de qué forma, porque las pocas que yo conozco, populares que se formaron con donaciones de vecinos, funcionaron por muy poco» (Participante 10).

Las salas de espera, sugeridas a los mediadores —a lo largo del proyecto de investigación— como un lugar de importante flujo de información y de difusión de recursos informativos,

- «... están teniendo buen resultado, es el trabajo en las salas de espera, de las distintas instituciones. Porque efectivamente surgió del propio trabajo de ustedes [...] la información pasa mucho en la comunicación verbal, además de lo escrito, sobre todo lo verbal —el vecino, la amiga, la conocida, la que se encontró en el almacén— [...]. Creo que en todas las policlínicas se viene realizando el intento de que la información circule y darla a conocer, o al menos reforzarla. Las salas hacen que eso: sea multiplicador, insistirles, «mirá esto por favor, estamos tratando de darlo a conocer» (Participante 2).

Se cierra el grupo con breves comentarios de la moderadora sobre el proyecto de investigación aprobado (convocatoria de Prodic) sobre el flujo y estrategias de información en los servicios de salud RAP-ASSE y sus características, en el marco de los resultados de esta investigación y la propuesta de investigación a emprender.

Conclusiones

Los mediadores focalizaron su debate en las problemáticas inherentes al proyecto de vida de las adolescentes y jóvenes, caracterizado por la dependencia económica al hombre y el cuidado de los hijos, los obstáculos y/o barreras para salir de su casa, especialmente para trabajar y el desafío que esto le plantea para lograr salir de ese aislamiento y tener la oportunidad de abordar otros proyectos posibles. Hay un abordaje crítico al no respeto de los tiempos de la niñez y de

los primeros años de la adolescencia, y una gran preocupación por la deserción del sistema educativo, al que aparece asociado en una interrelación perversa el embarazo precoz, inserto en modelos existentes en su entorno familiar y social. En este contexto se inserta las problemáticas de la violencia doméstica y el confinamiento en el hogar.

Los mediadores discuten sobre su rol, no siempre consensuado en el debate, pero acordado en sus responsabilidades y compromisos con las mujeres sujeto-objeto de la investigación. En consecuencia, el tema central de la discusión se ve enmarcado y subordinado a las problemáticas de base que le preocupan y ocupan mayormente. De todos modos manifestaron opiniones sobre recursos de información y canales de difusión, y relataron algunas experiencias enriquecedoras sobre el intercambio y difusión de información en algunas organizaciones de la Red Camino Nordeste.

Ya hemos tenido oportunidad de escuchar a los mediadores en las entrevistas y nuevamente en este apartado dialogar con sus pares en el grupo de discusión sobre un modo de vida de las jóvenes y adolescentes. Una vida que transcurre en pequeños escenarios, en mundos donde las mismas opiniones y preocupaciones se reflejan en sus miembros. Donde los temores, desconfianzas y un alto grado de incertidumbre priman sobre los desafíos que ofrece salir de la vida del entorno más cercano (*life on the round*), tan bien caracterizado por Chatman (1999). Es un entorno donde los sucesos son vistos como algo razonable y previsible, dentro de un orden natural, donde parece que la mayoría de las cosas son fáciles de entender.

Nuestros mediadores dudan, entre el paternalismo y el empoderamiento. Pero a pesar de ser conscientes de las dificultades para abordar con éxito esos mundos, y sin conocer las teorías recientes sobre los modelos de búsqueda de información en la vida cotidiana (ELIS) construidos por Savolainen y otros, son capaces de guiarnos con certeza en los caminos a emprender para facilitar las fuentes y recursos de información que necesitan las destinatarias de sus servicios. Solo profundizando en el conocimiento en el cómo construyen sus experiencias, motivaciones y significados, estaremos preparados para diseñar sistemas y servicios de información que no les sean «ajenos».

Recursos de información para la ciudadanía: documentos, servicios de información y comunicación

PAULINA SZAFRAN MAICHE

Los recursos documentales para las mujeres: recopilación y análisis

En el contexto de una investigación enmarcada en la Ciencia de la Información, dirigida al estudio de la información y su aplicación en contextos desfavorables, cobra importancia el análisis de la documentación que tiene como destinataria a la población objeto de investigación.

Tal como lo plantea Martínez Comeche (1996), el documento se considera como soporte material que incluye un mensaje documentado destinado a su difusión. El generador de este documento, que mediante el mensaje incorporado cumple una función informativa, persigue lograr su difusión, generando un efecto multiplicador y su permanencia. El destacado teórico de la Ciencias Documentales, José López Yepes (1997) remarca esta idea del valor informativo de los documentos señalando que un documento es «la objetivación del conocimiento en un soporte».

En nuestro caso, interesa conocer por un lado, cuáles son los soportes y temáticas que llegan a las mujeres en un contexto espacial y temporal determinado; y por otro, a partir de las entrevistas realizadas, ver en qué medida esos documentos cumplen su rol informativo, constituyendo información que les permite tomar decisiones en su vida cotidiana.

En este sentido, se destaca el uso como un elemento que complementa los componentes del concepto de documento. Para este proceso desde el generador del documento hasta el usuario final, importa la aplicación que este último efectúa de la información que el soporte contiene, su valor de uso. No podemos dejar de vincular esta idea con las concepciones vinculadas a la información (Hoffman, 1980) que la presentan vinculada al ser humano que es quien le da sentido.

Para el conocimiento y análisis de la información documentada dirigida a la población, entendida como estrategias de investigación, se realizó una recopilación de la misma en distintas organizaciones de la Zona 9. Dicha tarea se complementó con un relevamiento de la documentación generada por instituciones

consideradas clave a nivel gubernamental: MSP, Mides, MEC, INAU, que es distribuida a los organismos que actúan como intermediarios en su difusión. Tanto porque se ocupan de su entrega a la población, por la publicación en sus carteleras o porque se utilizan como insumo en talleres sobre las temáticas abordadas.

Esta labor fue realizada por la totalidad del equipo de investigación, tanto al recurrir puntualmente para tales fines a las instituciones o porque en la concreción de otras actividades (entrevistas, reuniones de la Red Camino Nordeste, etcétera) se recopilaban documentos o se tomaban fotografías de los distintos recursos existentes, sobre todo carteleras. Destacamos el apoyo de los estudiantes Diego Aguirre, Liliana Chávez, maestra Graciela Mallet, profesora Jimena Núñez, educadora social Lucía Valeta y la socióloga Ingrid Bercovich en la visita a los organismos gubernamentales con fines de indagación y recolección de la documentación por ellos generada. Asimismo, el bachiller Diego Aguirre brindó un apoyo constante fotografiando las carteleras de las organizaciones del CCZ 9.

Recordemos que los mediadores fueron consultados respecto a los medios que utilizan para promover recursos en la comunidad, de qué forma difunden la información relativa a los programas en los que sus instituciones participan. Para ellos, los canales escritos y dentro de éstos las carteleras y folletos fueron considerados los más eficaces. Asimismo, las mujeres entrevistadas, en un alto porcentaje (90 %) manifiestan prestar atención a las carteleras y del 53 % de aquellas que afirman haber recibido algún folleto en los últimos meses, un 85 % reconoce haberlo leído.

Producto de la recopilación, en muchos casos hubo repetición de algunos documentos, por ejemplo, folletos recopilados en el MSP que son copias de algunos relevados en la Policlínica Covipro.

La documentación recogida se procesó en una base de datos bibliográfica en Winisis (versión en Windows del *software* CDS/ISIS mantenido y difundido por UNESCO) utilizando el formato CEPAL. La misma contiene 167 registros. En su análisis colaboraron los becarios integrantes del equipo de investigación, Diego Aguirre, Liliana Chávez, maestra Graciela Mallet, profesora Jimena Núñez y educadora social Lucía Valeta.

A continuación presentamos una caracterización de la documentación compilada.

Datos de la documentación según los lugares de recolección	
Lugar	Cantidad
MSP	77
Mides	29
Covipro	27
INAU	15
Rompecabezas	9
MEC	7
Casa de la Mujer de la Unión	4
Juventud para Cristo	4
Reuniones PIM	2
INJU	1
Calle	1

Datos de la documentación según el tipo de material (soporte)	
Material	Cantidad
Folletos	112
Pósteres	24
Publicaciones periódicas, boletines	14
Pegotines	7
Periódicos locales	5
Libros o librillos	4
Marcadores	1

Datos de la documentación según el tema principal	
Tema principal	Cantidad
Salud (no vinculada exclusivamente a temas de género)	64
Salud (vinculada a temas de género como embarazo, maternidad, etcétera)	34
Programas del Mides	25
Derechos del Niño	15
Derechos de las mujeres	6
Periódicos locales	5
Violencia doméstica	4
Derechos Humanos	4

La documentación recopilada tiene un predominio respecto al tipo de material folleto y a las temáticas de salud. Dentro de este gran tema, la tercera parte corresponde al área de salud en aspectos relativos a las mujeres.

La tendencia temática se mantiene más allá del tipo de material utilizado, la segunda forma de presentación de la información, los pósteres, también tienen

una predominancia del tema salud, aunque en este caso, la salud relacionada al tema mujeres alcanza casi a la mitad de los pósteres referidos a salud.

Dicha realidad concuerda con la manifestada por parte de los mediadores respecto al uso de la comunicación escrita donde se destacan las carteleras, folletos y afiches. A su vez, de acuerdo a las entrevistas y al momento de recopilar la documentación, constituyen un instrumento importante en la realización de talleres que contribuyan a la comprensión de los contenidos.

Para este tipo de documentación resulta importante la efectividad en la distribución, uno de los entrevistados manifiesta que en ese momento no estaba recibiendo material, aunque anteriormente era muy importante la cantidad de folletos que le proporcionaban. Esto cobra importancia en tanto, en general, este tipo de documentación recoge contenidos vinculados a temas de actualidad y por lo tanto necesarios en su difusión.

Siguiendo el planteo de Sabelli (2008: 58) «Todo tipo de información [...] puede ubicarse en distintos niveles de un proceso en el cual se le agrega valor de uso» y considerando la tan mencionada, en Ciencia de la Información, pirámide informacional, en cuyo vértice se encuentra la inteligencia social, vinculada a la calidad de la información (en contraposición a una base compuesta por datos con un carácter más cuantitativo que cualitativo) y al uso para la acción, interesa conocer en las destinatarias la aplicación de la documentación recibida.

En las entrevistas a jóvenes y adolescentes, como se mencionó en el Capítulo 3, un número importante reconoce haber leído los folletos entregados. Al mencionar los contenidos hay también coincidencia en el tema salud. Ante las respuestas recibidas, un porcentaje considerable destaca la temática política. Hay que contextualizar, en este caso, que las encuestas se realizaron mientras se desarrollaba la campaña electoral por lo que es lógico que hayan recibido folletería sobre este aspecto, sobre todo en la calle. De la documentación recopilada en las instituciones zonales y gubernamentales, como es pertinente, no se releva ninguna relativa a temas políticos.

Otra temática recordaba por parte de las mujeres, aunque en menor medida, corresponde a drogas, sin embargo, de la totalidad de la documentación recopilada no se destaca ningún folleto que aborde este tema. Ello resulta claramente un vacío ante las diversas preocupaciones que genera en la zona el consumo de sustancias tóxicas prohibidas, tanto por parte de las mujeres encuestadas como por los mediadores.

Una de las encuestas menciona el tema religioso como recuerdo de lectura, tampoco existe ninguna documentación recopilada que recoja algún tipo de esta temática, en situación similar al tema político es lógico que así suceda en función de los organismos relevados. Existen instituciones religiosas que actúan como autoras o distribuidoras de información pero no se relacionan a aspectos religiosos en cuanto a contenido.

Se destacó en el análisis de las encuestas la baja frecuencia de la violencia doméstica como tema recordado de lectura en un folleto. En cierta medida se

explica por la baja producción documental sobre este tema tan preocupante en la zona. De los folletos recopilados solo cuatro tratan exclusivamente esta temática, uno de ellos únicamente destinado al personal de salud, ningún póster la aborda.

Datos de la documentación según tipo de material <i>folleto</i> por temas y autores			
Tema principal	Cantidad	Autor	Cantidad
Salud (no vinculada exclusivamente a temas de género)	57	MSP	53
Salud (vinculada a temas de género como embarazo, maternidad, etcétera)	22	Mides	15
Programas del Mides	13	Comisión Honoraria para la Salud Cardiovascular	10
Derechos del Niño	7	MEC	3
Derechos de las mujeres	3	INAU	3
Violencia doméstica	5	Casa de la Mujer de la Unión	2
Cultura	2	IM	2
Casa de la Mujer de la Unión	1	MYSU	2
Centro Social «El Galpón de Corrales»	1	Comisión Honoraria de Lucha Contra el Cáncer	2
Día del Patrimonio	1	Alianza Nacional para el Control del Tabaco	1
		Sociedad de Tisología del Uruguay	1
		OPS	1
		CNS Mujeres	1
		Sociedad de Neurología del Uruguay	1
		Sociedad Uruguaya Alergia, Asma e Inmunología	1
		Ministerio de Turismo y Deportes	1

Datos de la documentación según tipo de material Póster según temas y autores			
Tema principal	Cantidad	Autor	Cantidad
Salud (no vinculada exclusivamente a temas de género)	13	MSP	13
Salud (vinculada a temas de género como embarazo, maternidad, etcétera)	6	Mides	2
Derechos del niño	3	Juventud para Cristo	1
Programas del Mides	1	ONUSIDA	1
Discapacidad/discriminación	1		

Los servicios de información y comunicación de la Zona 9: bibliotecas, cibercafés y telecentros gratuitos

Bibliotecas

Una de las estrategias de la investigación se dirigió al conocimiento de las *bibliotecas para el gran público* existentes en el CCZ 9 y entrevista a quienes actúan como mediadores de estos servicios de información.

Se entiende por *bibliotecas para el gran público* las destinadas a cubrir las necesidades de información de una determinada comunidad como tal, esto es, dirigidas al individuo en tanto ciudadano. Dentro de este tipo de centros, ubicamos básicamente a las bibliotecas públicas y a las populares. En un trabajo realizado en el marco de una investigación referida a las bibliotecas populares (Szafran, 2002: 19) señalamos como rasgos generales que permiten diferenciar ambos servicios el hecho de que las bibliotecas públicas son creadas y mantenidas con fondos gubernamentales (ya sean nacionales o municipales), en tanto que las bibliotecas populares surgen como iniciativa popular en el marco de determinada comunidad siendo quien la mantiene con sus propios recursos.

El *Manifiesto de la UNESCO para Bibliotecas Públicas*, en su segunda versión revisada del año 1994, destaca aspectos esenciales a realizar por este tipo de unidades de información que son aplicables a las bibliotecas populares, los mismos pueden resumirse en su finalidad recreativa, informativa y educativa. Especialmente nos interesa destacar el rol de este tipo de bibliotecas como centro de información para la ciudadanía, tal como lo plantea el citado manifiesto, «la biblioteca pública es un centro de información que facilita a los usuarios todo tipo de datos y conocimientos», destacándose entre sus objetivos «garantizar a todos los ciudadanos el acceso a la información comunitaria».

Para la investigación se entrevistó mediadores vinculados a las dos bibliotecas existentes en la zona, una de carácter pública (Francisco Espínola) y una correspondiente a la categoría de biblioteca popular (Juan José Morosoli) ubicada en la cooperativa de vivienda Juana de América. Luego de la indagatoria en la zona y consulta a distintos referentes se comprobó que son las únicas bibliotecas para el gran público en la Zona 9. En otro momento funcionaron otras bibliotecas populares y se supo que existen algunos intentos de organización de algunas nuevas pero, tal como manifestaron algunos entrevistados, estas surgen con mucho ímpetu y luego no se mantienen.

En la visita a la Biblioteca Pública Municipal Francisco Espínola se entrevistó a su encargada, Gatti, quien tiene la formación para el cargo (Licenciatura en Bibliotecología). Con relación a servicios bibliotecarios y de información se trata del único profesional que actúa en esta vasta zona, por lo tanto, cuando hablamos de productos y servicios de información en los que el bibliotecólogo tiene un rol natural y determinante, debemos tomar en cuenta que la mediación bibliotecológica es casi inexistente.

En la Biblioteca Morosoli la entrevista se llevó a cabo con Sayli Nuñez, quien se desempeña en la biblioteca desde hace 26 años, tiene formación universitaria (asistente social) aunque su vinculación se produce por ser una vecina de la cooperativa. Este carácter determinó que durante veinte años trabajara como voluntaria y desde hace seis pasara a cobrar un pequeño salario. Por su parte, el personal de la Biblioteca Espínola es rentado, sus funcionarios son empleados municipales.

Considerando la población y barrios a los que sirven resulta claramente insuficiente que solo se cuente con dos servicios de biblioteca. Tal situación motiva que, tanto en las entrevistas a mediadores como en las encuestas a mujeres, se vislumbra un desconocimiento de bibliotecas y en muchos casos se mencionan algunas que ya no funcionan. Ambas abren de lunes a viernes y las personas entrevistadas trabajan allí cuatro horas diarias.

En las dos unidades hay conocimiento de los distintos *servicios existentes en la zona*, asimismo se manifiesta tener contacto con varios de ellos. Sin embargo, desde la biblioteca popular los contactos se limitan a las escuelas, fundamentalmente en lo relativo a actividades por el Día del Libro. Esta ha sido una tónica constante resultante de la entrevista y observación en esta biblioteca, la misma es percibida, desde los propios actores encargados de llevarla adelante, como destinada mayormente a los niños y sobre todo en lo relativo al apoyo escolar. Si bien atiende a otros públicos, lo hacen a partir de la demanda de quienes se acercan. Los contactos con servicios de la zona son más variados por parte de la biblioteca pública, fundamentalmente a partir del préstamo de su local. También aquí cumplen un papel destacado las escuelas.

Con respecto al conocimiento de *servicios para mujeres*, desde la biblioteca pública se manifiesta conocer a Comuna Mujer del CCZ 9, hecho lógico en tanto corresponde a una acción del ámbito municipal. Desde la biblioteca popular no se reconoce, en primera instancia, la existencia de servicios o actividades para mujeres, se mencionan algunas en donde solo participan mujeres aunque no sea ese el fin.

En este último caso, se da la particularidad de que muchas preguntas referidas a la zona se circunscriben a la cooperativa, la zona se reduce a dicho ámbito. Se trata de una cooperativa con muchas viviendas e infraestructura (comercial y de servicios), asimismo la entrevistada es fundadora de la cooperativa y defensora de la ideología que el cooperativismo conlleva, lo que en alguna medida brinda una visión acotada y parcial de la realidad zonal.

Esta misma postura se visualiza en la respuesta ante la pregunta sobre *mujeres que se reúnen en el barrio*, se hace referencia a comisiones de la cooperativa en períodos históricos. En el caso de la Biblioteca Espínola se afirma que comenzó a reunirse en la biblioteca un grupo de cuatro mujeres mayores de cuarenta años sin especificarse los motivos.

Los *servicios* prestados son los que tradicionalmente llevan adelante las bibliotecas, préstamo de libros y lectura en sala. En la biblioteca popular hay

un fuerte apoyo a las tareas escolares, circunstancialmente se cumple con otro tipo de actividades también marcadas por la participación del público infantil, se menciona una exposición de fotos de rescate de la memoria colectiva de la comunidad. A priori se presume que desde la biblioteca pública se pueda brindar una oferta más amplia de servicios en la medida de contar con profesional e infraestructura, sin embargo, solo se agrega como servicio distinto respecto a la Biblioteca Morosoli, información y consulta, que en los hechos se cumple en la biblioteca popular aunque la entrevistada no lo haya manifestado. También se menciona «extensión posible» por lo que se infiere que no es algo que periódicamente pueda cumplirse y concebirse como servicio regular. Lo acotado de los servicios ofrecidos, seguramente por las propias limitaciones a las que se enfrentan, ofreciendo servicios de carácter tradicional, incide en la visión que de las bibliotecas tenga la comunidad.

El uso de las TIC como herramientas de difusión no está incorporado a las organizaciones, solo se reconocen como instrumentos de búsqueda de información. En el caso de la biblioteca pública la difusión vía páginas web se realiza desde la institución mayor, ya sea el servicio de propaganda de la IM o la página web del CCZ 9; asimismo se reconocen hacer muy poca difusión por correo electrónico.

Aunque desde la Biblioteca Espínola no se menciona dentro de los servicios con los que se mantiene contacto a las radios comunitarias, sí se mencionan como medio de *difusión* de las actividades. También se realiza mediante periódicos zonales, carteleras en los centros de salud. Se destaca sobre todo el «boca a boca», coincidiendo con lo manifestado en la Biblioteca Morosoli, como método de difusión utilizado desde el surgimiento de la biblioteca, se agrega en este servicio a los maestros como mediadores de difusión.

Con relación a la *información suministrada por distintos organismos*, en la Biblioteca Morosoli afirman recibir la publicación *La torta frita* perteneciente al programa *Esquinas*, una publicación de FUCVAM y folletos del MSP. En general, quedan en la biblioteca para préstamo porque no reciben una cantidad importante como para repartir a la población, a veces logran distribuir algunos. En la Biblioteca Espínola se exhiben en la cartelera o en la sala.

En ambos casos sí se reconoce usar Internet para *acceder a recursos externos de información*, sin embargo en la Biblioteca Espínola hacía seis meses que no tenían acceso a este servicio por lo que lo sustituyen por el teléfono o fax. Claramente las posibilidades no son las mismas y en los hechos existen limitaciones de respuestas. Mientras se contó con acceso a Internet los usuarios buscaban junto con el personal, chateaban y había algunos que lo utilizaban para trabajar (teletrabajo). En la Biblioteca Morosoli usan fundamentalmente Internet, si no pueden resolver una demanda por esa vía realizan consultas a través de conocidos, en general en forma personal, ya que no cuentan con teléfono.

El *público* que se acerca en ambos casos es variado con relación a cubrir todas las edades, tal como se declara desde la Biblioteca Morosoli «desde niños

chicos con hermanos hasta personas con ochenta años», pero, como se manifestó anteriormente, concurren mayormente niños por los materiales necesarios para la escuela. A la Biblioteca Espínola se acercan: niños, amas de casa, tercera edad y desocupadas, las jóvenes concurren como estudiantes, «el que no estudia ni trabaja no viene». Más allá del préstamo de la colección se usa el espacio como lugar de reunión, sala de juegos y últimamente asisten para el uso de las XO ya que en las salas de las bibliotecas públicas de Montevideo se realizó la conexión de XO.

Los *reclamos y pedidos* de los vecinos se enfocan en la biblioteca pública a contar con acceso a Internet y cursos de computación, en este sentido, más allá del reclamo lógico por contar con servicios acordes a brindar desde una biblioteca pública, se pide un servicio que se brindaba y ya no se cuenta lo que seguramente aumenta el reclamo de la comunidad. En la Biblioteca Morosoli, desde un enfoque de biblioteca más tradicional y acorde a los servicios y públicos que atiende, los pedidos se orientan al préstamo de textos de estudio con plazos más largos y compra de determinados títulos, por un tema de costos no pueden resolver esta problemática.

Nuevamente en la biblioteca popular se vislumbra una concepción limitada sobre la información ante la pregunta respecto a las *dificultades* por parte de los usuarios en su *búsqueda*. Su respuesta se dirige al público escolar y las dificultades para acceder a pedidos, a veces inabordables, realizados por las maestras. Sin embargo, frente a esta pregunta aparecen por primera vez mencionadas las madres, como acompañantes de esos niños ante estas dificultades y se menciona que aunque tengan poca educación se preocupan por ayudarlos a resolverlas. Desde la biblioteca pública, se responde más hacia un reclamo en cuanto a la desactualización de la colección, enfatizando el tener más textos de estudio.

En la Biblioteca Espínola, las *acciones para facilitar el acceso a información para la vida cotidiana* se realizaban mediante el uso de Internet por lo que actualmente no se realizan. Mientras se cumplieron consistían en la explicación del uso de Internet, uso del chat y correo electrónico para comunicarse con familiares en el exterior, bajar materiales de instituciones (se menciona el caso de un instituto tecnológico a nivel terciario que en diversas actividades del proyecto fue frecuentemente mencionado en la zona por parte de mediadores), búsqueda de distintos datos. En la Biblioteca Morosoli también se menciona Internet, pero se afirma el uso de folletos según el tipo de consulta.

Si consideramos que el 96% de las mujeres entrevistadas manifestó la utilidad de que existiera una biblioteca en la zona, pero la mayoría la perciben como vinculadas a la búsqueda de información para sus hijos y en un bajo porcentaje para la lectura recreativa, podemos comprobar la poca visualización de las posibilidades de acceso a otro tipo de información que las bibliotecas deberían brindar.

La información necesaria para enfrentar la vida cotidiana no se percibe como aportada por la biblioteca en tanto servicio de información a la comunidad.

Esta situación, se da claramente por parte de las entrevistadas jóvenes sin hijos, predominando la visión de la biblioteca como institución de apoyo a los niños en su estudio.

En función de la relación *mujeres-información* en la zona, desde la biblioteca pública, se considera como necesaria la referida a salud, métodos anticonceptivos, derechos de la mujer y violencia doméstica. Se solicita también información respecto a cómo hablarles a los hijos, por ejemplo, sobre sexualidad así como autoayuda. En la Biblioteca Morosoli, la concepción de información se restringe y limita únicamente a la lectura, desde este punto de vista coincide con la visión anterior en remarcarse el pedido de libros de autoayuda como apoyo para encarar las situaciones que enfrentan.

Ante la pregunta *¿Cómo evaluarías el impacto de los programas/esfuerzos dirigidos a facilitar el acceso a la información?* No hubo una comprensión cabal por parte de la entrevistada en la Biblioteca Morosoli en tanto se vincula a la lectura y sus preferencias. Desde la Biblioteca Espínola hay un evaluación positiva pero de carácter abstracto: «Maravillosos, esperando que vengan, pero orientarlos a este tipo de gente».

Ninguna de las unidades brinda *servicios destinados a mujeres*, en el caso de la Biblioteca Morosoli se afirma que no amerita realizarlos. En esta organización no se plantean implementarlos porque entienden que las mujeres no lo han pedido en tanto en la propia cooperativa existen distintas posibilidades a través de las comisiones con las que cuentan.

En la Biblioteca Espínola han comenzado a tener un grupo de mujeres y esperan que vaya alguien más preparado para motivarlas.

Con respecto a la *percepción sobre las mujeres*, desde la biblioteca pública se responde en función de la realidad de la zona y no en el vínculo de las mismas con la biblioteca. En este sentido se indica que las adolescentes están todas embarazadas y que muchas trabajan muy mal pagas, explotadas ya que no tienen especialización y terminan trabajando en supermercados. Ante la misma pregunta, en la Biblioteca Morosoli se responde con relación a los hábitos de lectura, indicando que las mujeres de cuarenta a cincuenta años son las que más leen y que son más lectoras que los hombres.

La cantidad de *mujeres que asisten por mes* no se conoce en la Biblioteca Morosoli pero se plantea que lo hacen una vez al mes y llevan tres libros. En la Espínola se afirma que son ochenta quienes asisten en promedio dos o tres veces por semana, aunque es variable ya que hay quienes concurren asisten todos los días o una vez por semana.

El *motivo* de la concurrencia es sacar libros, mayormente de autoayuda, lectura en sala (en caso de material para estudio), también se menciona el entretenimiento y la socialización en la Biblioteca Espínola; en tanto en la Biblioteca Morosoli se afirma que es para retirar lectura recreativa. No se menciona ante esta pregunta los libros de autoayuda, como en la primera biblioteca, aunque se insistió en este tipo de lectura en otras respuestas.

Las *necesidades de información* por parte de las mujeres se desconocen en la Biblioteca Morosoli, en tanto en la biblioteca pública se afirma «Educación infantil, educación de sus hijos, y entretenimiento. Les gustan las novelas románticas, de misterio, la literatura latinoamericana (Allende, Serrano), de tejido, manualidades, cultura». Estas necesidades se cubren con la colección e Internet, aunque se reconocen como insuficientes; al no contar con esta herramienta se supone que este recurso no se sigue utilizando o de usarse se hace en forma limitada desde otro lugar. En la biblioteca popular no se comprende la pregunta por lo que no se referencian fuentes mencionadas en otras respuestas como Internet y la colección.

La *percepción de las mujeres como lectoras* ofrece una visión similar desde las dos bibliotecas en tanto se afirma que hay una gama muy variada. En la Biblioteca Morosoli manifiestan que las *mujeres acompañan a sus hijos* en tanto que en la Biblioteca Espínola no es común, solo a los más chiquitos, quienes van al jardín. Contrariando esta apreciación, ante la pregunta *¿Cómo las percibes en este rol junto a sus hijos en la biblioteca? ¿Qué hacen?*, en la Biblioteca Morosoli se responde que los niños asisten solos a la biblioteca ya que allí son muy autónomos al estar el servicio bibliotecario dentro de la cooperativa. Quienes asisten tienen un rol de motivación y son aquellas que disfrutan de la lectura y por eso concurren. En la Biblioteca Espínola las madres que asisten participan, son protagonistas, les leen y juegan con sus hijos.

Con relación a las entrevistadas, es alto el número de mujeres que realizan algún tipo de lectura, sin embargo, solamente cuatro recurren a la biblioteca como fuente de acceso y corresponden a estudiantes liceales.

La *no concurrencia a la biblioteca* se percibe desde la biblioteca pública por las mismas causas de no concurrencia a otro lugar en tanto desde la biblioteca popular obedece a que quizás no les gusta leer o que encuentran otros espacios en la cooperativa.

Cibercafés y telecentros

Con referencia a estos servicios, nos enfrentamos a dificultades en la recolección de datos sobre su existencia en la zona. Nos basamos en el «boca a boca»; encontrando también una gran variedad de realidades, especialmente las relacionados al personal y la forma de organizar los servicios.

Esta particularidad se destaca en la monografía final de la Licenciatura en Sociología del Departamento de Sociología de la FCS de la Udelar, presentada por Inés Campanella (2007) y centrada en el estudio de los cibercafés y su vinculación con los jóvenes. En el contexto de la Sociedad de la Información son variadas las investigaciones vinculadas a las TIC y su relación con distintos actores sociales, sin embargo, el estudio específico de los cibercafés en nuestro país no ha sido abordado con la profundidad que el fenómeno implicó en los momentos de mayor uso. La investigación realizada por Campanella presenta algunos datos y conclusiones que nos permiten realizar algunas conexiones sobre

la temática, aunque debemos señalar que está centrada en otras zonas geográficas de la ciudad de Montevideo y destinada al estudio de los jóvenes entre 12 y 20 años pero sin plantear una perspectiva de género y, aunque se trata de una investigación reciente, no podemos dejar de considerar que tres años en un abordaje vinculado a una temática con relación a las TIC puede llegar a ser un tiempo excesivo por los cambios que conllevan.

Campanella señala que las razones del uso de los cibercafés obedecen a la posibilidad del uso de Internet (aunque no se cuente con conocimientos previos, constituyendo un espacio de aprendizaje informal) por una tarifa accesible. Plantea que los usos son constantes desde el comienzo del vínculo y que se conforma como un espacio de reunión e interacción. Asimismo, se produce el uso de las TIC sin preocuparse el usuario por la actualización de *hardware* y *software*.

Producto del relevamiento en la zona se realizó entrevistas y observación en cinco cibercafés/telecentros, tres de ellos son cibercafés de carácter comercial: Cíber Ohana, La Juana, Punta de Rieles (junto con un RedPagos); uno corresponde a un CASI (Vida y Educación, Barros Blancos) y uno a un Club de Niños (Gurí). En este último caso, las respuestas son acotadas en tanto la realidad no ameritó aplicar todas las preguntas planteadas. En esta etapa de la investigación tuvo una activa participación realizando entrevistas y observación el estudiante de Liccom Diego Aguirre.

Existe una distinción conceptual entre ambos servicios que se refleja en los distintos aspectos organizativos y los servicios que brindan, los telecentros se presentan con fines más didácticos en tanto están dirigidos a buscar una apropiación social de las TIC. Hernández (2004, apud Campanella 2007) plantea:

Los cibercafés son espacios donde la población tiene la posibilidad de acceder a Internet a precios relativamente módicos, pero también son espacios donde los usuarios podrían recibir incentivos para ser capacitados en el uso de la red; sin embargo, estos elementos, incentivos y capacitación, están pasando desapercibidos tanto en estos establecimientos privados como en los telecentros públicos.

En el estudio de los servicios del CCZ 9 encontramos diferencias sustanciales entre ambos tipos de centros lo que amerita su distinción en el análisis.

Los cibercafés comerciales cuentan con personal que cumple muchas horas de trabajo, un promedio de diez horas en el lugar, su *formación* es variada, hay quien solo tiene primaria completa, quien tiene secundaria y quien ha realizado cursos en UTU. La realidad es distinta en los telecentros gratuitos (CASI, Club de Niños), tanto respecto al horario (cuatro horas de promedio) y formación (estudios universitarios del área social y de informática).

Dentro de los cibercafés, La Juana, se ubica en la cooperativa de vivienda Juana de América, en este sentido podemos realizar apreciaciones similares a las efectuadas respecto a la Biblioteca Morosoli. Muchas de las preguntas relativas

a la zona se enfocan a la realidad de la cooperativa, circunscribiéndose el concepto de zona al complejo.

Solo en uno de los cibercafés se identifican *servicios* en la zona, mencionándose a la biblioteca y el CCZ, en los dos restantes los servicios se asimilan con comercios. Distinta es la concepción desde los ámbitos más sociales, en los que se indica una amplia gama de servicios (policlínicas, centro cívico, CAIF, escuelas, SOCAT, espacio de formación ciudadana, PIM, maestras comunitarias, Hogar Marista).

Salvo un caso, todos los entrevistados manifiestan tener *contacto con los servicios* mencionados, en el caso de los comercios por compartir el espacio, la cuadra. En el resto hay coordinación de actividades con CAIF y SOCAT. En el Club de Niños Gurí cuentan la experiencia de derivar una familia hacia el Hogar Marista donde funciona un centro para atender casos de violencia doméstica.

En dos de los centros se afirma que existen *servicios solo para mujeres*, uno de ellos corresponde a un cibercafé que menciona los grupos de canto y manualidades para la tercera edad que se desarrollan en la Unión Ciclista. En el Club de Niños se hace referencia al barrio 8 de Marzo donde una comisión de mujeres ganó un proyecto en una ONG por lo que dan clases. En el CASI no se conocen servicios de este tipo pero se aclara que en el CAIF quienes asisten y son visibles son las madres. Respecto al conocimiento sobre *grupos de mujeres que se reúnan* en el barrio, los que conocen señalan las experiencias ya mencionadas, excepto en el Cibercafé La Juana que se menciona a la Comisión de Guardería de la cooperativa.

Los distintos centros brindan *servicios* amplios y propios de su rubro: acceso a Internet, chat, juegos en línea, impresiones, armado de CD, pasaje de fotos a CD. Solo dos ofrecen acceso a cámaras y micrófono. También en dos casos se incluyen fotocopias y en uno de ellos hay venta de artículos escolares, golosinas y refrescos. En este aspecto, el Club de Niños tiene características particulares, actúa como comedor, brinda una merienda y un plato de comida diario; apoyo pedagógico; talleres de informática; talleres para padres; recreación y paseos.

La *difusión* de los servicios se produce por estar ubicados en determinados puntos y por lo tanto contar con visibilidad (por ejemplo, ubicarse en la avenida 8 de Octubre, estar inserto dentro de otros servicios como el Red Pagos o el CASI que se encuentra en una organización con treinta años de antigüedad) y fundamentalmente por el «boca a boca».

Dos servicios tienen una *antigüedad* de cinco años, dos de tres años y uno lo desconoce. Los servicios comerciales tienen un *costo* variable, desde cinco a veinte pesos la hora. En el caso del CASI solo se cobra algún curso como operador PC y su valor es de \$150.

Los *públicos* se reconocen como variados, excluimos en esta apreciación al Club de Niños en tanto su público son niños escolarizados, más allá del contacto que puedan tener con los padres. En el CASI, a pesar de aclarar que es difícil calcular la edad promedio, se atiende mayormente la franja entre cuarenta y

cincuenta. En cambio, en dos de los cibercafés manifiestan atender más a niños y jóvenes, en el otro indican que es parejo y las diferencias se dan según los horarios siendo los niños quienes van en la mañana.

Los *servicios* más usados son la búsqueda de información en Internet, chatear y uso de correo electrónico. Dos de los entrevistados mencionan también el bajar música. Dentro de la búsqueda de información destacan como recurrente la búsqueda de trabajo y en un caso el envío de currículos vía correo electrónico ya que hay lugares que no lo aceptan en papel.

Recordemos que los mediadores que mencionan conocer la existencia de cibercafés en la zona, los vinculan a públicos adolescentes que los usan para chatear, jugar en línea, bajar música y fotos, o acceder a pornografía. Considerando esta perspectiva con la visión aportada desde los propios cibercafés y telecentros consultados y observados, hay una concordancia respecto a los servicios más usados referidos a la búsqueda de información en Internet, chatear y uso de correo electrónico y en menor medida bajar música. Dichos planteos no se conciben con los resultados planteados por Campanella (2007) quien concluye en su investigación que los usos mayoritarios tienen fines de ocio, entretenimiento, diversión y comunicación. Los usos más populares corresponden al chat, correo electrónico y juegos en red. No se presentan como frecuentes la navegación y el uso de buscadores.

Solo dos de los entrevistados reconocen recibir *reclamos* de los usuarios, en el Club de Niños se corresponde con la falta de espacio, inclusive tienen más máquinas pero no las pueden colocar por falta de espacio y en uno de los cibercafés las quejas se originan en la lentitud de las máquinas por usar páginas muy pesadas.

La *dificultad* más común en el uso de las TIC es el desconocimiento, se resuelve realizando la acción el propio encargado o acercándose a explicarle al usuario. Solo un caso menciona que aunque el público conozca el uso de determinado programa solicita que se lo hagan por comodidad. Se menciona como ejemplo a los adultos que plantean dificultades en abrir una cuenta de correo electrónico.

Dentro de quienes logran identificarla, la *información* más pedida es la necesaria para el estudio, tanto escolar como liceal.

Las consultas destinadas a caracterizar a las mujeres como usuarias/ usuarias potenciales/ no usuarias se realizaron en cuatro de los lugares visitados (se excluye el Club de Niños). Ninguno de los servicios brinda una respuesta ante la consulta sobre la *descripción* de las mujeres. Las caracterizaciones se perfilan ante preguntas concretas como edades, frecuencia de asistencia, etcétera.

En todos los casos se señala la asistencia de *público joven*, adolescentes, jóvenes, el caso que menciona una franja mayor manifiesta: «Desde veintipico a cuarentipico, la gente mayor no viene». Ninguno de los entrevistados logra determinar claramente la *frecuencia* en la asistencia, solo uno responde que hay cinco mujeres que concurren todos los días y otro señala que mujeres van todos los días.

En dos de los cibercafés se identifica una mayor concurrencia en el *horario* de la tarde, aunque en uno se aclara que ese hecho no refiere únicamente a las mujeres sino que corresponde al público en general. Los restantes servicios coinciden en que los lunes a la mañana es mayor la asistencia de las mujeres para consultar el *Gallito Luis*. El *tiempo de permanencia* se responde por parte de dos entrevistados, en uno es de una hora y media y en el otro una hora, en este último caso aclara que los hombres permanecen más tiempo.

La concurrencia al servicio por parte de las mujeres se realiza para *usar* el correo electrónico y chatear, en tres de los lugares entrevistados. Solo en uno se menciona el uso de Facebook y en otro la navegación en páginas web sobre todo para buscar información para los hijos y bajar películas o música. Uno de los lugares no refiere a ninguna de las opciones, sin embargo, es uno de los que indicó que los lunes en la mañana se da la concurrencia para consultar el *Gallito Luis*. No se destaca el hecho de acompañar a los hijos, uno de los entrevistados aclara que si vienen con los hijos es porque no tienen donde dejarlos pero no por acompañarlos en el uso que estos realizan.

La *cantidad* de mujeres que asisten al mes es determinada en dos de los casos, uno afirma que son cincuenta y otro veinte.

Un 37 % de las mujeres encuestadas manifiesta concurrir a cibercafés. Los usos mencionados en estos casos son: chat, buscar información en temas de salud de los hijos, trámites públicos, consulta de recetas y recreación de los hijos, bajar fotos, correo electrónico, bajar música, búsqueda de trabajo.

De los datos recogidos en los cibercafés y telecentros respecto al uso por parte de las mujeres, el panorama concuerda aunque desde una perspectiva más limitada. El uso mayoritario obedece al chat y al correo electrónico. En menor medida la búsqueda de información dirigida al apoyo escolar a los hijos y el bajar música o películas. En los casos de la búsqueda de información con fines de estudio para los hijos, las mujeres van ellas directamente a hacer la consulta, sin ser acompañadas por ellos, excepto cuando no tienen con quien dejarlos.

En todos los casos se detectan *dificultades* en el uso del servicio, en uno se aclara que no son distintas a las que tienen los hombres, por el contrario, en otro caso se explica que los varones tienen menos problemas. Los ejemplos mencionados se dan en el momento de bajar música, en copiar en Word, abrir cuentas de correo electrónico y en buscar información. En la totalidad de los servicios las dificultades se visualizan porque piden ayuda y los encargados la brindan. Uno de los entrevistados manifiesta que más que hacer él la acción trata de que la aprendan así la siguiente vez pueden hacerlo solas. Esto concuerda con lo planteado por Campanella en el sentido de que en los cibercafés considerados más familiares o barriales, los empleados actúan como figuras útiles en la capacitación en el uso.

En el CASI no se da que los *hijos* acompañen a las mujeres, esto responde a que allí se dan cursos a mujeres en un horario en que los hijos están en la escuela o en otros programas del local donde se ubica el servicio. De los tres cibercafés,

en uno se informa que en general los hijos no vienen, en los restantes sí asisten y según los entrevistados: «Se comportan bien y la madres piden que les dé un “play” para estar media hora tranquilas»; «Se sientan y los niños se sientan arriba o al lado».

Solo en el cibercafé ubicado en la cooperativa Juana de América se responde acerca de la percepción de la *no asistencia de las usuarias potenciales*, en una primera instancia se menciona el hecho de contar con acceso en los hogares o el tema económico (aunque aclara que si alguien tiene dificultades le ofrece igualmente el servicio). Sin embargo, al finalizar la charla deja entrever alguna problemática que ha tenido con gente de la cooperativa lo cual obedece a reglas que ha impuesto para lograr un clima seguro y cálido, lo que en los hechos hace que concurra más gente de fuera de la cooperativa.

Conclusiones

La oferta informativa dirigida al público objeto de la investigación es escasa, aunque la existente cumple un papel importante en la difusión de información de carácter utilitario aplicable a la vida cotidiana de las personas. Concuera con la realidad estudiada, el hecho de contar con un mayor número de documentos vinculados a los temas de salud y con escaso aporte relativo a lo recreativo.

Se destaca la casi inexistente información documental relacionadas a temas de enorme preocupación en la zona, manifestada tanto por parte de las mujeres como de los mediadores, específicamente en lo relativo a violencia doméstica y drogadicción.

Más allá de la documentación generada y distribuida por los organismos centrales en sus áreas de especialización, MSP, Mides, etcétera, en las distintas organizaciones de la zona existe la preocupación de suministrar información mediante sus carteleras que, con distintos niveles de presentación, procuran brindar datos tanto de las actividades que las mismas realizan como de otras de interés para el barrio, cumpliendo un importante rol informativo.

Es claramente un hecho negativo la poca presencia de servicios de información en la zona, específicamente bibliotecas destinadas a los ciudadanos. Tanto por la extensión del Zonal 9 como por el número de habitantes y diversidad de públicos es imposible que con dos bibliotecas se pueda atender a la totalidad de la población y mucho menos que puedan desarrollar servicios que den respuesta a las necesidades de los vecinos.

Las bibliotecas deberían ser los ámbitos naturales donde las mujeres concurren a buscar información recreativa, educativa, utilitaria y capacitación en el uso de TIC, sin embargo, estas unidades de información solo pueden cumplir con una limitada gama de servicios. Este hecho contribuye a la visión que de las mismas tienen las mujeres y también los mediadores, no reconociéndose las posibilidades de las bibliotecas como servicios de información.

Se destaca como otra situación negativa el contar con un único profesional bibliotecólogo en la zona, quien debe ejercer el rol natural de mediador de información se encuentra muy limitado por la realidad, no es posible desarrollar otras potencialidades de la biblioteca con los recursos humanos existentes.

Los telecentros comunitarios también son escasos para la dimensión de la Zona 9. Los cibercafés son muy disímiles entre sí y como todo negocio, como es lógico, buscan obtener ganancia por lo que su permanencia y la de su personal es variable y aunque están insertos en ámbitos donde se produce un conocimiento mutuo no son lugares donde las mujeres puedan capacitarse en el uso de las TIC, ante una consulta puntual pueden recibir alguna ayuda pero no se trata de un lugar de formación.

Anexo: pauta de entrevista en las bibliotecas. Pauta de entrevista en los cibercafés y telecentros

Proyecto CSIC–Universidad de la República
Orientados a la inclusión social–PIM
Información e inclusión social de mujeres Zona 9
Pauta de entrevista en las bibliotecas

Persona

Nombre _____ Biblioteca _____
Barrio _____ Edad _____ Sexo _____
Domicilio _____ Formación/Estudios: _____
Antigüedad en la biblioteca _____ Personal rentado o voluntario Horario: _____

Recursos locales

¿Qué servicios conocés en la zona?
¿Con cuáles mantienen contacto?
¿De qué tipo?.
¿Existen servicios o actividades solo para mujeres?
¿Sabes de algún grupo de mujeres que se reúna para algo en el barrio?

Biblioteca

¿Qué servicios brinda la biblioteca?
¿Cómo se difunden?
(si no surge espontáneamente: Es más eficiente lo escrito (folletos, carteleras) o la difusión personalizada y la recomendación por el «boca a boca»?)
¿Usan página web y correo electrónico?
¿Cómo difunden la información suministrada por los distintos organismos?
¿Recurren a algún recurso de información externo a la biblioteca? ¿Cuáles?
(ver si surge Internet)

Caracterización de la comunidad con relación a la biblioteca:

¿Cómo es el público que se acerca a la biblioteca?
¿Cuál/es son los servicios más usados?

¿Cuáles son los pedidos/reclamos de los vecinos con relación a la biblioteca? ¿Se han podido implementar? ¿Por qué?

¿Qué dificultades plantean los usuarios en su búsqueda de información?

¿Qué acciones se desarrollan para facilitar el acceso a información para la vida cotidiana?

¿Qué tipo de información considera la más necesaria y relevante respecto a las situaciones de las mujeres de la zona?

¿Cómo evaluarías el impacto de los programas/esfuerzos dirigidos a facilitar el acceso a la información?

Biblioteca y las mujeres como usuarias/ usuarias potenciales/ no usuarias

¿Hay algún servicio solo para mujeres?

¿Hay algún servicio destinado a mujeres que te gustaría implementar o ha sido solicitado por algunas de ellas?

¿Cuál es tu percepción sobre las mujeres jóvenes (ampliamos hasta 30-35) y adolescentes (12-18)?

¿Cuántas aproximadamente asisten al mes (única persona)?

¿Cuántas veces aproximadamente (nos referimos a la única persona)?

¿Para qué concurren a la biblioteca?

¿Cuáles son sus problemáticas de búsqueda de información? ¿Sus necesidades?

¿Qué fuentes y recursos de información consultas para evacuar sus consultas o necesidades?

¿Cuentas o llega suficiente información sobre estos temas a la biblioteca?

¿Cómo las percibes como lectoras?

¿Las mujeres acompañan a sus hijos?

¿Cómo las percibes en este rol junto a sus hijos en la Biblioteca? ¿Qué hacen? (tratar de que las describan).

¿Cuál es tu percepción de la no asistencia de las usuarias potenciales de tu barrio o comunidad? ¿Qué factores inciden en la no concurrencia a la Biblioteca?

Algún comentario que quieras hacer _____

Muchas gracias

Persona

Nombre _____ Cibercafé /Telecentro _____
Barrio _____ Edad _____ Sexo _____
Domicilio _____ Formación/Estudios _____
Antigüedad en el trabajo _____ Horario _____

Recursos locales

- ¿Qué servicios conoces en la zona?
- ¿Con cuáles mantienen contacto?
- ¿De qué tipo?
- ¿Existen servicios o actividades solo para mujeres?
- ¿Sabés de algún grupo de mujeres que se reúna para algo en el barrio?

Cibercafé/Infocentro

- ¿Qué servicios brinda el cibercafé?
(Si no surge categorizar: Internet (chat/navegación)/juegos en línea/uso de procesadores de texto e impresión; serían las 3 funciones a diferenciar: comunicación, juegos, estudio).
Observar uso de cámaras y micrófonos
- ¿Cómo se difunden?
- ¿Desde cuando se encuentra en el barrio?
- ¿El servicio tiene costo?, ¿cuánto cuesta?

Caracterización de la comunidad con relación al cibercafé/infocentro:

- ¿Cómo es el público que se acerca al cibercafé? ¿Hay una edad promedio? ¿Vienen más varones, o mujeres, o es parejo?
- ¿Cuál/es son los servicios más usados?
- ¿Cuáles son los pedidos/reclamos de los vecinos con relación al infocentro? ¿Se han podido implementar?, ¿Por qué?
- ¿Qué dificultades plantean los usuarios en el uso de las TIC? ¿Cómo se los orienta?
- ¿Cuáles son los temas más buscados? ¿La información más pedida?

Cibercafé y las mujeres como usuarias/ usuarias potenciales/ no usuarias

Cómo describirías a las mujeres que concurren:

Edades promedio de las que más concurren:

Frecuencia: vienen una vez por semana, más de dos veces semanales, todos los días

¿Hay un horario de mayor concurrencia de las mujeres?

¿Cuánto tiempo permanecen?

¿Para qué concurren al Cibercafé?

Correo electrónico _____ Chat _____ Facebook u otras redes _____

Bajar música/películas _____ Juegos en línea _____ Navegación en web _____

Acompañar a sus hijos (el que usa es el hijo) _____

¿Sitios más consultados?

¿Cuántas aproximadamente asisten al mes (única persona)?

¿Detectas alguna dificultad en la búsqueda de información por parte de las mujeres?

¿Piden ayuda? ¿Para qué?

¿Qué necesidades o problemáticas identificas?

¿Cómo las percibes como usuarias de las TIC?

¿Las mujeres son acompañadas por sus hijos?, ¿cómo se comportan? (tratar que las describan)

¿Cuál es tu percepción de la no asistencia de las usuarias potenciales del barrio?

Algún comentario que quieras hacer _____

Muchas gracias

Conclusiones y consideraciones finales

Conclusiones

Se presentan las conclusiones en base a los resultados obtenidos para las distintas preguntas de investigación planteadas, considerando los siguientes ejes temáticos:

- oferta informacional y de servicios dirigidos a las mujeres en la zona relevada;
- necesidades y demandas de información;
- información para las mujeres;
- barreras y facilitadores en el acceso a la información;
- comportamiento frente a las TIC.

Dentro de cada dimensión, se contrastan y refuerzan las conclusiones según las diferentes percepciones involucradas en distintos momentos de la investigación.

¿Existen servicios en la comunidad que desarrollan políticas, estrategias y acciones dirigidas hacia las mujeres como usuarias reales y potenciales?

De la totalidad de las organizaciones y servicios relevados en la zona solamente una tiene como población objetivo a las mujeres y desarrolla actividades específicas para las mismas. Desde la percepción de los mediadores, a muchas de las actividades propuestas desde los diferentes servicios, concurren mayoritariamente o únicamente mujeres, aunque las mismas no sean pensadas específicamente para la mujer.

Los temas mencionados por quienes realizan alguna actividad dirigida a la mujer la abordan en su totalidad con relación a la maternidad y/o la violencia doméstica. La oferta se enfoca a capacidades y habilidades tradicionales a los roles de género, fomentando capacidades productivas (cocina, huerta, manualidades), formando desde la salud en temáticas relativas al rol reproductivo (educación sexual, maternidad, parto) y en los cuidados del grupo familiar (lactancia, alimentación, cuidado de los niños, trato de adolescentes).

Se menciona también en menor porcentaje, y desde quienes abordan una población adolescente, la inserción laboral (actividades concebidas como de «aprendizaje para el trabajo»).

La oferta de actividades que articulen recreación y creatividad, es limitada y dirigida principalmente a jóvenes y adolescentes.

Desde el punto de vista de las mujeres, el nivel de conocimiento de los recursos y propuestas desarrolladas a nivel local dirigidas a ellas, es muy bajo, siendo los grupos y actividades mencionados, abiertos también a los hombres, pero con una participación mayor de las mujeres.

Los resultados de la encuesta permitieron identificar tres áreas:

- los grupos conformados en reuniones convocadas desde las policlínicas para discutir temas de salud;
- los grupos vinculados a las comisiones vecinales o grupos de voluntarios que trabajan para lograr mejoras en el barrio;
- grupos conformados en el marco de actividades religiosas.

En las opiniones de las entrevistadas no se constata un conocimiento de las actividades promovidas desde los diferentes servicios, a excepción del sector salud.

Debe relacionarse esto al hecho de que el principal servicio conocido en la zona por las entrevistadas son las policlínicas y centros de salud, siendo además el único tipo de servicio de consumo «obligatorio».

Las madres participantes del grupo de discusión manifestaron conocer diferentes propuestas locales, intercambiando conocimiento sobre recursos diversos en la zona, durante la realización del grupo. Ninguno dirigido en forma específica a mujeres.

¿Las mujeres necesitan información?,

¿son conscientes de esta necesidad y la formulan en demandas?

Desde la percepción de los mediadores de los servicios relevados, no se percibe la existencia de una demanda real de información por parte de las mujeres, constatándose una fuerte correlación entre la necesidad de solucionar una situación de «urgencia» y la solicitud de algún tipo de información.

En esta categoría se encuentra la demanda de información sobre derechos (principalmente asociados a violencia doméstica, separaciones, tenencia de hijos), los trámites y acceso a servicios sociales (ante los que se fracasó o se sintió rechazo), temas de salud reproductiva (anticoncepción), problemas habitacionales.

Desde la perspectiva de las mujeres a través de la encuesta, no hay una percepción definida de la información como recurso para la vida cotidiana. Las razones dadas sobre su utilidad son vagas, remitiendo simplemente al hecho de «estar informados».

La asociación más clara de la información a algún aspecto práctico cotidiano, pero sin representatividad estadística, es con la esfera pública, refiriendo a la realización de trámites o la necesidad de ubicar direcciones fuera del barrio. No hay percepción de su utilidad al interior del ámbito doméstico

En el grupo de madres, las necesidades de información fueron asociadas con facilidad y en forma consensuada a cuatro dimensiones principales: aspectos

relacionados a la interacción con el sistema de salud, capacitación e inserción laboral, orientación psicológica para resolver situaciones domésticas, búsqueda de información para apoyo de las tareas escolares de los hijos. La asociación con saber cómo ubicar direcciones está también presente.

Entre las adolescentes participantes del grupo de discusión, se observa dificultad para identificar situaciones en las que el contar con información podría ser de utilidad. La necesidad de obtener información se asocia al «poder hablar» principalmente de aquello que no es dialogado en el medio familiar (con la madre).

¿Cuáles son los tipos de información necesitadas?

Los mediadores reconocen en las entrevistas realizadas al inicio de la investigación, la necesidad de actuar sobre la falta de autoestima y de proyectos de vida de las mujeres, actuando sobre otras dimensiones más amplias que la maternidad.

El grupo focal realizado al final de la investigación con los mismos mediadores, reforzó la preocupación por el binomio mujer-madre como eje central del proyecto de vida de las adolescentes.

Las temáticas consideradas prioritarias en cuanto a información para la mujer incluyen, dentro del ámbito doméstico, la violencia y relaciones conflictivas, la falta de referentes y respaldo familiares, y considerándola en función de responsabilidades y experiencias con relación al género, maternidad y paternidad precoz, madres solteras, responsabilidad por crianza y cuidados en el hogar y su repercusión en una serie de aspectos interrelacionados como la baja capacitación, dificultades de inserción laboral, informalidad, poco o nulo acceso a bienes culturales.

Preocupa también a los mediadores la desinformación sobre los recursos locales y servicios públicos disponibles, así como una baja presencia de lugares que fortalezcan la vinculación en la zona.

Las necesidades de información obtenidas en la encuesta a las mujeres, a través del relato de una situación problemática o la toma de una decisión que requirió consultar a alguien u obtener información de algún tipo, corresponden a temas de salud (enfermedades, medicamentos, exámenes) tareas de apoyo escolar (estudio en adolescentes) y realización de trámites (obtención de cédula, credencial, partidas).

En el grupo de discusión realizado con madres jóvenes predominó la necesidad de saber cómo expresar y canalizar reclamos, principalmente en lo que hace a la atención de la salud de los hijos en situaciones de emergencia, y la tramitación de servicios sociales. Dónde capacitarse, la búsqueda de trabajo, la realización de trámites, el saber cómo ubicarse fuera del barrio y el apoyo a las tareas escolares de los hijos, son las áreas reconocidas como necesidades de información.

Estas temáticas y situaciones asimiladas a necesidades, se corresponden con una interacción con el mundo más allá de lo doméstico, una interacción con la esfera pública que requiere habilidades sociales y comunicativas.

La información aparece así percibida por las participantes como mediadora entre la esfera privada y lo público, favoreciendo la inserción fuera del medio familiar, concretamente fortaleciendo habilidades sociales y comunicativas, habilitando un entorno favorable para la inserción laboral y facilitando el acceso a la capacitación y el desarrollo de habilidades productivas: información para saber expresarse, reclamar derechos, saber a dónde ir y dónde estudiar.

La información asociada a lo recreativo no tiene representación en la percepción de las mujeres, apareciendo casi siempre relacionada a la recreación de los hijos. No obstante el grupo de madres, reclama la posibilidad de contar con un espacio donde concurrir sin los hijos para «despejar la cabeza» y entretenerse.

Para las adolescentes del aula comunitaria, la información es necesaria para aquellas temáticas y situaciones no dialogadas en el medio familiar, las «cosas sobre la vida de las mujeres», asimiladas a situaciones de violencia doméstica, e información sobre «los hombres» y el machismo, preocupación relacionada a la pérdida de libertades por control de los padres, y los obstáculos para salir de sus casas.

Los mediadores refuerzan esta problemática de las adolescentes al referirse en el grupo de discusión a su falta de proyectos de vida y al confinamiento dentro del hogar, el «no dejarlas salir ni a la puerta» por miedo a los embarazos precoces, y el impacto que esto causa en su vida personal: deserción, encapsulamiento en el hogar, alejamiento de otros modos de vida y oportunidades, dependencia económica de los hombres.

Información para las mujeres

Respecto a la información valorada como más necesaria para las mujeres los mediadores identifican en las entrevistas tres áreas principales:

Dentro del área de la salud, se expresa como necesaria la información sobre educación sexual y las «medidas responsables» respecto al aborto, la planificación familiar, la salud integral de las mujeres, la salud y crianza de los hijos.

Desde la perspectiva de género, se expresa la necesidad de contar con información y espacios de discusión sobre la equidad de género y el conocimiento de los derechos de las mujeres, vinculados a la prevención de la violencia doméstica, sobre la que se percibe un proceso de «naturalización».

Se identifica también como necesaria la información sobre el acceso y funcionamiento de los servicios públicos y beneficios sociales, y sobre capacitación para la inserción laboral.

La información relacionada al desarrollo de habilidades creativas y recreativas está ausente, se presume que al realizarse el planteo desde el concepto de utilidad, esta dimensión se deja por fuera.

Entre las madres del grupo de discusión se mencionan distintas necesidades, todas ellas condicionadas al poder delegar el cuidado de hijos en un tercero, para poder satisfacerlas.

Existe una demanda consensuada en el grupo de la necesidad de contar con un espacio donde además de brindarse información pueda darse el intercambio entre las mujeres, desahogarse compartiendo experiencias entre pares, hablar y despejarse, contrarrestando el confinamiento al ámbito doméstico y fortaleciendo la creación de vínculos fuera del mismo. Hay conciencia del manejo de información que tienen las mujeres y la utilidad de compartirla en grupo, como forma de acceder a recursos y beneficios.

Considerando la utilidad dada a un servicio de atención a la mujer, las razones expresadas permiten extrapolar una imagen colectiva de la mujer coincidente con aspectos tradicionalmente asociados al género como vulnerabilidad a la violencia en el ámbito doméstico, el modelo de la mujer-madre, principal responsable del cuidado de los hijos, el cuidado del hogar y la provisión de las necesidades básicas de la familia.

La asociación del centro de atención a la mujer con la posibilidad de lograr un mayor acceso a recursos y oportunidades, o ingresar al mercado laboral, es muy baja.

La capacitación mencionada refiere siempre a habilidades tradicionalmente femeninas como cocina y peluquería.

Desde la perspectiva de las adolescentes, se asocia un centro de atención a la mujer con un lugar de contención, donde desahogarse, escapar del medio familiar. Se expresa la necesidad de que el centro inspire confianza en los padres, como un lugar institucionalizado diferente de la calle, al que se les permita concurrir.

¿Hacia dónde dirigen sus demandas?

El contexto familiar aparece claramente como el referente y la fuente de información más utilizada, asociado a un tema de confiabilidad.

En el caso de las jóvenes y adolescentes la confiabilidad aparece asociada a la edad y a la experiencia. Esta confiabilidad, y el poder acercarse en forma anónima sin referir a hechos de sus vidas personales, son los aspectos consensuados en lo que motivaría el concurrir a un centro.

Los técnicos y profesionales de servicios de salud o los centros educativos son también referentes de consulta para las adolescentes.

Entre las madres, los contactos personales más próximos dentro del medio familiar y el personal de los servicios utilizados cotidianamente, son la fuente de información utilizada ante dudas a solucionar en forma rápida.

Presentación de la información

Los mediadores identifican como canales eficaces de comunicación en la zona, los anuncios en carteleras y pizarrones en la calle, los folletos informativos.

Desde la percepción de las mujeres se prefiere la información visual, concreta y de consulta rápida.

Respecto a la lectura, la oferta a la que acceden las mujeres de la zona es muy limitada, siendo la propia mujer quien introduce principalmente el material de lectura en el hogar, provisto a su vez mayoritariamente por otras mujeres (patronas, vecinas, madres hermanas o tías). No se percibe la lectura como medio de información para resolver necesidades o situaciones problemáticas.

Es crucial, tanto para los mediadores como para las mujeres, que la información sea accesible desde lo local. Se constata una resistencia a salir de la zona de residencia, por comodidad, dificultades económicas para costear los boletos, dificultad de trasladarse con los hijos (por no tener donde dejarlos) y por las dificultades propias de movilizarse en la ciudad.

El presentar la información desde el barrio, acompañando lo escrito con lo presencial y el contacto personal, contenidos concretos y llamativos, es la estrategia percibida como eficaz desde ambos lados.

¿Cuál es la situación con respecto al uso de las TIC, en especial Internet?, ¿hay hábitos?

Los mediadores expresan el sentido de ajenidad con que es percibido el uso de Internet en las usuarias de los centros, reconociendo un mayor uso entre las adolescentes con motivos fundamentalmente de entretenimiento.

Si bien se manifiesta la necesidad de la promoción de una información inclusiva para las jóvenes y adolescentes y del desarrollo de canales y fuentes que la favorezcan, no se registra desde los servicios y centros relevados, una oferta de actividades o programas dirigidos a formar y estimular el uso de TIC. En los pocos centros que cuentan con acceso a Internet (23 %) este es siempre controlado y en el marco de alguna actividad curricular, dirigida a niños y adolescentes.

¿Cuál es la actitud y aptitud hacia las TIC?, ¿cuáles son los obstáculos, barreras y «puentes» en el proceso de crear hábitos en el acceso, uso y apropiación de información tradicional y electrónica?

Entre las madres, se constata también un acercamiento de las mujeres a las TIC a través de sus hijos, acompañándolos en la realización de las tareas y «aprendiendo» con y de ellos. No hay mención de un uso generalizado de Internet relacionado al ocio o entretenimiento. Las búsquedas de información por fuera de las tareas escolares, refiere a temas de salud de los hijos, trámites públicos, consulta de recetas y recreación de los hijos.

Se manifiesta una receptividad consensuada en la mayoría, a recibir información a través de Internet, ya sea en por medio de PC o en la XO, siendo

importantísimo y condicionante del uso, la posibilidad de conexión domiciliaria o el tener acceso gratuito desde algún centro, y no desde la calle en zonas próximas a la escuela. Se identifica como necesidad el poder capacitarse en el uso de recursos informáticos y principalmente en «cómo buscar», siendo importante la presencia física de alguien que ayude en las búsquedas y explique cómo hacerlas.

Entre las adolescentes del grupo, el uso de Internet es bajo, limitándose a chat, bajar música e intercambiar fotos. La búsqueda de información queda relegada a buscar aquello que se les mandó desde el liceo, no reflejando intereses personales o vinculación a proyectos de vida (estudios, capacitación).

Respecto a aquello que facilitaría el uso de Internet, se destaca claridad y sencillez de la información presentada, ir a lo concreto, poder buscar en menús tipo índice, y contar con asistencia confiable.

Consideraciones finales: hacia la construcción de propuestas

Cuando denominamos al proyecto *Hacia la construcción de servicios de información a la comunidad...* teníamos como primera aspiración y meta el motivar las conciencias de las ciudadanas en situación vulnerable y de los actores sociales y políticos, sobre el rol de la apropiación de la información para la superación personal y colectiva.

Entre los actores sociales nos preocupaba, y lo confirmamos en la investigación, los mediadores de los servicios sociales (centros de salud, escuelas, liceos, centros juveniles, guarderías, centros de recreación) al considerarlos, por un lado, «las correas de transmisión» existentes en la zona entre los recursos de información y las usuarias de los servicios; y por otro lado, quienes poseen un intercambio fluido con las adolescentes y jóvenes y pueden percibir sus necesidades y comportamientos informativos.

Cualquier emprendimiento a realizar no puede prescindir de ellos; más aún son la base de cualquier red de información a construir. Es decir, juegan un rol interactivo y dinámico en el flujo de información; son mediadores y usuarios.

Veamos algunos aspectos de sus perfiles. Todos ellos manifestaron su preferencia por comunicarse «cara a cara», el contacto personal es considerado esencial, para relacionarse con sus grupos de referencia (compañeros de trabajo, colegas) y con nuestras jóvenes sujeto-objeto de investigación. Poseen un perfil de usuarios «muy frecuentes» de medios de comunicación: teléfono celular y correo electrónico.

Pero, según sus percepciones, no se desempeñan adecuadamente en Internet, parecen no tener las habilidades requeridas ni los hábitos para plantear estrategias de búsquedas satisfactorias y rápidas. Tampoco conocen suficientemente, o no los usan, a los recursos de información pública, por ejemplo los principales sitios webs de ministerios y otros entes públicos que brindan datos y noticias sobre los temas relacionados a sus servicios.

Es destacable, como ya se mencionó en las conclusiones, el compromiso y sensibilidad existente con respecto a la situación de adolescentes y jóvenes, y su voluntad de conocer mejor sus necesidades y contribuir a mejorar la calidad de una información «que abra la cabeza». Se observa una importante flexibilidad y tendencia a acordar, consensuar y, especialmente, a coordinar esfuerzos. Es frecuente el contacto entre ellos, ayudándose a solucionar los problemas de las usuarias, derivándolas pero «acompañando» el proceso. Entre los liceos, las escuelas, los CAIF, los servicios de salud de la zona, y en especial, en barrios o subzonas, hay *un hacer* entre los servicios, quizás todavía incipiente pero claramente visible. Un sector se conoce y se ayuda para beneficio de las usuarias.

Sin duda, estas características son las imprescindibles para un servicio de información en red.

El mediador innato por excelencia debería ser el profesional de información, el bibliotecólogo actuando desde varias bibliotecas y servicios de información en la tan extensa y poblada Zona 9. Pero allí solo existe (desde Maroñas hasta Villa García) una pequeña biblioteca pública municipal en Punta de Rieles (Biblioteca Francisco Espínola) donde se desempeña una bibliotecóloga comprometida con su profesión y la comunidad, pero limitada en sus posibilidades de extender sus servicios.

Por tanto, la visibilidad del «lugar» que puede y debe tener una biblioteca pública promoviendo la lectura pero también informando, es muy escasa. Se constata en las entrevistas a las mujeres y a los mediadores.

En unos pocos casos se mencionan tres bibliotecas públicas en zonas adyacentes: la ubicada en Barros Blancos, la Biblioteca Pública Municipal Schinca en la Unión, y la Biblioteca José Batlle y Ordóñez en Piedras Blancas. Pero varias entrevistadas mencionan bibliotecas escolares o liceales. La biblioteca del barrio no existe, por tanto no es visible en su potencialidad. La única biblioteca popular de la Zona 9 está funcionando en el complejo Juana de América ubicada en el barrio Bella Italia. Se recuerda algunas que existieron y cerraron, a pesar de haber surgido, según las entrevistadas, con mucho ímpetu y voluntad de la comunidad.

Cuando se les pregunta sobre la posibilidad de un servicio de biblioteca en el barrio, el 96 % manifestó su utilidad, aunque vinculada a las búsqueda de información para sus hijos y un bajo porcentaje para la lectura recreativa. La visión de la biblioteca como institución de apoyo a los niños en su estudio es la prioritaria también en las mujeres jóvenes sin hijos, para las cuales esta función no sería sentida como necesidad.

En suma, a pesar de la escasa visibilidad hay conciencia de su importancia por parte de algunas entrevistadas y por la mayor parte de los mediadores. Es apreciable el esfuerzo en este sentido de una maestra comunitaria integrante de la Red Camino Nordeste, ha decidido este año desarrollar un servicio de biblioteca viajera y llevar libros a los padres cuando va a los hogares.

Los telecentros gratuitos y los cibercafés de la zona no aparecen como lugares donde se busca información para la vida cotidiana o el trabajo. Un 37 % de las mujeres entrevistadas manifiesta concurrir al cibercafé, los usos más mencionados son: el chat, bajar fotos, correo electrónico, buscar información para sus hijos. Según los datos recogidos en estos servicios consultados respecto al uso por parte de las mujeres, el panorama concuerda pero desde una perspectiva más limitada. El uso mayoritario obedece al chat y al correo electrónico. También se constata al encargado del cibercafé «bajando» los materiales para las clientas, confirmando las dificultades y escasos hábitos de uso de Internet por parte de un sector.

Concluyendo sobre las posibles formas de construir la propuesta de información para las adolescentes y jóvenes: tenemos fuertes limitaciones para hacerlo en el aquí y ahora desde su ámbito natural que sería las bibliotecas públicas y las populares, tampoco lo son los telecentros gratuitos. Pero deberán estar incluidos en toda propuesta, especialmente la biblioteca pública.

Antes de proponer desde dónde y con quiénes, veamos algunas importantes tendencias detectadas en la investigación, a tomar en cuenta en toda formulación.

Las jóvenes-madres (el binomio que las caracteriza), serían las principales usuarias potenciales a servir, las conclusiones de la investigación hablan claramente de su desinformación. Ellas están confinadas y aisladas en sus hogares, no pueden ni desean trasladarse lejos, tienen dificultad para hacerlo con sus hijos al no tener donde dejarlos, pero tampoco tienen deseos de informarse ni demandan información. Excepto cuando se produce una urgencia, una emergencia, podríamos llamar «un incendio». Entonces si les urge buscar cómo apagarlo, en suma buscar información para solucionarlo.

La baja autoestima las caracteriza y seguramente la pasividad predomina en sus actitudes y aptitudes para construir conocimiento. Pues el saber es una construcción individual y social, acompañada de intencionalidad y voluntad, y también esfuerzo. La pasividad y baja autoestima es una poderosa barrera para interesarse por nuevos conocimientos. En suma, para informarse.

Por tanto, el desafío es grande, sensibilizar, formar en el acceso y uso con sentido, crear conciencia de las necesidades de información y promover su demanda son metas a alcanzar. Las barreras y obstáculos son variados pero todos muy relacionados a la condición de género, y por ello, las tendencias analizadas deben considerarse al diseñar los recursos y los servicios.

Otro aspecto, que no es propio solamente de las mujeres, pero se acentúa en la situación de desprotección y aislamiento en que están inmersas, es su necesidad de confiar en «el otro». La confiabilidad aparece como un sentimiento y un aspecto de su sobrevivencia. Toda mediación que se diseñe debe estar desempeñada por mediadores confiables y amistosos, seguros y respetados por su «saber».

El análisis e interpretación de los resultados de la investigación, la convivencia con los mediadores, los breves pero intensos espacios de aproximación

compartidos con las adolescentes y jóvenes, y una reflexión sobre las actuales políticas públicas sociales, orientaron la siguiente propuesta a construir.

En primer lugar, hemos identificado a los servicios de salud como el ámbito más frecuentado, diríamos obligatoriamente, por las jóvenes. Asimismo, la información sanitaria aparece como la más necesitada y demandada. También aparecen sus mediadores como confiables, y se relataron episodios de necesidades de información, resueltos por las médicas. Ellas entran dentro de su estrecho círculo de confiabilidad, donde tienen su lugar preferencial y casi único la madre.

Las salas de espera de los centros de salud y de las policlínicas son lugares de intercambio con otras mujeres y muchas veces, casi único de socialización. Allí esperan y miran carteleras, insisten que lo hacen y dan ejemplos de casos concretos de un buen uso de la información allí exhibida.

En segundo lugar, el país está iniciando un Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS) implementado desde el año 2008, lo que significa un cambio trascendental en las políticas públicas sociales en el área de la salud. Le acompañan políticas y acciones desde la RAP de la ASSE orientadas a la implantación de un modelo de atención centrado en las personas con integralidad, calidad y dignificación del espacio asistencial y laboral. En este sentido se busca consolidar un primer nivel de atención continente y resolutivo que permita realizar la promoción, prevención específica, detección precoz, atención de los problemas de salud, rehabilitación y cuidados paliativos para la población del departamento de Montevideo.

Existe consenso en ubicar la promoción de salud como meta principal, lo que implica lograr una población incluida y comprometida con el modelo a construir, a través de una accesibilidad y uso real de los servicios.

En este marco, la situación actual muestra un modelo carente de canales de información adecuados, accesibles y amigables para las ciudadanas. El lograr hacerlas partícipes de «comunidades de práctica» en nuevos comportamientos en el acceso, uso y apropiación de información sanitaria, conlleva un imprescindible reconocimiento de sus habilidades, hábitos y competencias en su universo de referencia.

Estos fundamentos motivaron la elección de la RAP-ASSE para concretar una segunda etapa de la investigación. En este sentido se presentó en primera instancia, como «Idea fuerza para el desarrollo de la investigación en Información y Comunicación» (noviembre del 2009) en el marco del Prodic. En segunda instancia, se invitó a formular una investigación interdisciplinaria a un equipo de investigadores de la Liccom y del Inco de la Facultad de Ingeniería, y se creó a partir de ese momento el *Grupo de Investigación de Información y Comunicación para la Inclusión y la Integración Social* en el Prodic.

De este modo se llegó a la elaboración conjunta y en forma interdisciplinaria del proyecto *Las estrategias de información y comunicación centradas en los jóvenes y adolescentes en el ámbito de la salud: análisis y propuestas (RAP-ASSE, Zona 9 de Montevideo)*, presentada a la convocatoria a proyectos

de investigación de Prodic. El proyecto fue seleccionado y se desarrolla desde julio del 2010 a julio del 2012.

La investigación apunta —señala el proyecto—:

a conocer y comprender las necesidades y comportamientos en el acceso, búsqueda y uso de información de los usuarios reales y potenciales adolescentes y jóvenes de los centros de salud y policlínicas familiares pertenecientes a la RAP-ASSE. Paralelamente y en forma articulada, identificar, describir y analizar el flujo comunicacional existente en dichas organizaciones desde la perspectiva de las necesidades informacionales del sujeto-usuaria/o adolescente o joven del servicio de salud. Y sobre esta base, fortalecer el proceso de diseño, difusión y promoción de recursos y servicios disponibles en información para la salud, a través de las TIC.

Se busca en el marco del proceso de construcción de servicios de información a la comunidad, crear estrategias de intervención que impliquen mejorar la relación de los ciudadanos con las fuentes de información y producir servicios y productos informativos que constituyan recursos de información de diversas e innovadoras tipologías y soportes. Pensamos en contenidos informativos a difundir utilizando distintos Recursos de Información Electrónicos (REI) en las salas de espera (pantallas dinámicas con audiovisuales, acceso a Internet), a través de las computadoras personales o las XO en el hogar y, por qué no, a través de la telefonía móvil. Y, en suma, nuestra aspiración de vieja data, caminar hacia la construcción de un Servicio de Información Local inserto en la red de servicios de Primer Nivel de Atención donde funcionen «puntos o centros de información».

Como señalamos en el proyecto «la complejidad de los fenómenos informacionales requiere pluralidad de perspectivas y especial atención a la dimensión social del problema», y más razón aún para construir con la comunidad. Pero acelerando los tiempos, la situación presentada en este informe nos apremia.

Bibliografía

- Agada, J. (1999) «Inner-city gatekeepers: an exploratory survey of their information use environment», *Journal of the American Society for Information Science*, 50 (1): 74-85.
- Agosto, D. E. y Hughes-Hassell, S. (2005) «People, places, and questions: an investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults», *Library & Information Science Research*, 27: 141-163.
- Anderson, J. (1997) *Sistemas de género, redes de actores y una propuesta de formación*, Montevideo, Quijote.
- Arriagada, I. (2005) «Dimensiones de la pobreza y políticas desde una perspectiva de género», *Revista de la CEPAL*, 85: 101-113.
- Braidotti, R. (2000) *Sujetos nómades: corporización y diferencia sexual en la teoría feminista*, Buenos Aires, Paidós.
- Calva, J. J. (2004) *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Camacho Jiménez, K. (2000) *¿Cómo nos acercamos a la valoración del impacto de la Internet en las Organizaciones de la Sociedad Civil de Centroamérica?*, Fundación Acceso. Extraído en marzo 2003 de: <<http://www.acceso.or.cr/publica/telecom/conocimiento22.html>>.
- (2001) *Internet, ¿una herramienta para el cambio social? Elementos para una discusión necesaria-* Fundación Acceso. Extraído en marzo 2003 de: <<http://www.acceso.or.cr/publica/telecom/conocimiento22.html>>.
- Campanella, I. (2007) *Los jóvenes y los cibercafé en la ciudad de Montevideo: ¿un recurso de acceso?*, Monografía final, Licenciatura en Sociología. Montevideo: Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, Udelar.
- Case, D. O. (2005) «Principle of least effort», en K. E. Fisher, S. Erdelez, L. Mc Kechnie (eds.) *Theories of information behavior*, Medford, Nueva Jersey: Information Today, pp. 289-292.
- Celiberti, L.; Mesa, S. (2009) *Las relaciones de género en el trabajo productivo y reproductivo: el trabajo y el empleo en tiempos de cambios para las mujeres*, Montevideo, IPS.
- Chatman, E. A. (1988) «Opinion leadership, poverty and information sharing», *R. Q.*, 26 (3): 341-353.
- (1996) The impoverished life-world of outsiders, *JASIS*, 47 (3): 193-206.
- (1999) A theory of life in the round, *JASIS*, 50 (3): 207-217.
- (2001) *An insider/outsider approach to libraries, change, and marginized populations*, Presentada en National Conference: «Alteration of Generations» Boras, Sweden, 23-25 abril 2001
- Davies, E. (2005) «Communities of practice», en K. E. Fisher, S. Erdelez, L. Mc Kechnie (eds.) *Theories of information behavior* (pp. 104-107), Medford, Nueva Jersey, Information Today.
- Dervin, B. (2003) «Human studies and user studies: a call for methodological inter-disciplinarity», *Information Research*, 9(1), paper 166 Extraído el 24 de noviembre de 2010 desde <<http://InformationR.net/ir/9-1/paper166.html>> (Archived by WebCite® at <<http://www.webcitation.org/5uQoYQwaJ>>).
- y Nilan, M. (1986) «Information needs and uses», *ARIST*, 21: 3-33.

- Dutch, M. y Muddiman, D. (2001) «The public library, social exclusion and the Information Society in the United Kingdom», *Libri*, 51: 183-194.
- Erdelez, S. (2005) «Information encountering», en K. E. Fisher, S. Erdelez, L. Mc Kechnie (eds.) *Theories of information behavior*, Medford, Nueva Jersey, Information Today, pp. 179-184.
- Finquelievich, S. (2000) *¡Ciudadanos a la Red!: los vínculos sociales en el ciberespacio*, Buenos Aires, CICCUS.
- (2004) «Las TICs en el desarrollo local y regional: más allá de las metrópolis», en *INFOLAC*, 17 (1): 3-5.
- Fisher, K. E.; Erdelez, S. y McKechnie, L. (eds.) (2005) *Theories of information behavior*, Medford, Nueva Jersey, Information Today.
- Flora, B.; Herrán, A.; Rodríguez Lopater, V. y Ventoso, A. (1996) *Estudio de usuarios de información en el establecimiento correccional y de detención para mujeres de Montevideo* Proyecto final de Carrera Licenciatura en Bibliotecología, Montevideo, EUBCA.
- Gilchrist, A. (ed.) (2009) *Information science in transition*, Londres, Facet Publishing.
- Hersberger, J. (2001) «Everyday information needs and information sources of homeless parents», en *The New Review of Information Research: Studies of Information Seeking in Context*, 2: 119-134.
- (2002-2003) «Are the economically poor information poor? Does the Digital Divide affect the homeless and access to information?», en *Canadian Journal of Information & Library Sciences*, 27 (3): 44-63.
- (2003) «A qualitative approach to examining information transfer via social networks among homeless populations», en *The New Review of Information Behaviour Research*, 4: 95-108.
- Hjørland, B. (1992) «The concept of “subject” in information science», en *Journal of Documentation*, 48 (2): 197-253.
- (2001) «Toward a theory of aboutness, subject, topicality, theme, domain, field, content... and relevance», en *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 52 (9): 774-778.
- (2002) «Epistemology and the socio-cognitive perspective in information science», en *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53 (4): 257-270.
- (2004) «Domain Analysis: a socio-cognitive orientation for information science research», en *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 30 (3): 17-21.
- Hjørland, B. y Albrechsten, H. (1995) «Toward a new horizon in information science: domain-analysis», en *Journal of the American Society for Information Science*, 46 (6): 400-425.
- Hoffmann, E. (1980) «Defining information: an analysis of the information content of documents», en *Information Processing & Management*, 16: 291-304.
- Huotari, M. L. y Chatman, E. A. (2001) «Using everyday life information seeking to explain organizational behavior», en *Library & Information Science Research* 23 (4): 351-66.
- Kabeer, N. (1998) «Tácticas y compromisos: nexos entre género y pobreza», en I. Arriagada, C. Torres (eds.) *Género y pobreza: nuevas dimensiones* (pp. 17-25) Santiago de Chile, ISIS Internacional.
- (1999) *The conditions and consequences of choice: reflections on the measurement of women's empowerment*, Ginebra, UNRISD.

- Kabeer, N. (2005) «Gender equality and women's empowerment: a critical analysis of the third Millennium Development Goal», en *Gender and Development*, 13 (1): 13-24.
- Kuhlthau, C. C. (1988) «Developing a model of the library search process: cognitive and affective aspect», en *RQ*, 28: 232-242
- (1991) «Inside the search process: information seeking from the user's perspective», en *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (5): 361-371.
- (2005) «Kuhlthau's information search process», en K. E. Fisher, S. Erdelez, L. McKechnie (eds.) *Theories of information behavior* (pp. 230-234), Medford, Nueva Jersey, Information Today.
- Lamb, R.; King, J. L. y Kling, R. (2003) «Informational environments: organizational contexts online information use», en *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 54 (2): 97-114.
- Lamb, R. y Kling, R. (2003) «Reconceptualizing users as social actors in information systems research», en *MIS Quarterly*, 27 (2): 197-235.
- López Yepes, J. (1997) «Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?», en *SCIRE* 3 (1): 11-29.
- (1998) «Hombre y documento: del homo sapiens al homo documentator», en *SCIRE* 4 (2): 11-22.
- (2005) *Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación*, Madrid: Síntesis.
- Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública* (1994) Extraído el 8 de abril de 2011 de: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>>.
- Marcella, R. y Baxter, G. (1999a) «A national survey of the citizenship information needs of the general public», en *Aslib Proceedings*, 51 (4): 115-121.
- (1999b) «The information needs and the information seeking behavior of a national sample of the population in the United Kingdom, with special reference to needs related to citizenship», en *Journal of Documentation*, 44 (2): 159-183.
- (2000a) «The impact of social class and status on citizenship information need: the results of two national surveys in the UK», en *Journal of Information Science*, 26 (4): 239-254.
- (2000b) «Citizenship information service provision in the United Kingdom: a study of 27 case agencies», en *Journal of Librarianship and Information Science*, 32 (1): 9-25.
- (2000c) «Information need, information seeking behavior and participation, with special reference to needs related to citizenship: results of a national survey», en *Journal of Documentation*, 56 (2): 136-160.
- (2000d) «Citizenship information needs in the UK: results of a national survey of the general public by personal doorstep interview», en *Aslib Proceedings*, 52 (3): 115-123.
- Marteleto, R. M. (2010) «Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação», en *PesqBras CiInf.*, 3 (1): 27-46.
- Martínez Comeche, J. A. (1996) «El mensaje documentario y el documento», en J. López Yepes (coord.) *Manual de Información y Documentación* (pp. 49-62) Madrid, Pirámide.
- Mejia, M. (1991) *Lineamientos sobre la biblioteca pública como centro de desarrollo cultural comunitario*, Bogotá: CERLAC-UNESCO.
- Milanesi, L. (2002) *Biblioteca*, San Pablo, Ateliè.
- (2003) *A casa da invenção: biblioteca centro de cultura*, San Pablo, Ateliè.

- Pérez Giffoni, M. C. y Sabelli, M. (2006) «El usuario, su contexto y la construcción de comportamientos de información hacia un sistema nacional de salud en Uruguay», en A. Fernández Toricez, G. González, D. González, S. Ascarate, (eds.) *Trabajos presentados en la Jornada sobre la Biblioteca Virtual en Salud en la Sociedad de la Información y el Conocimiento*, 28 de setiembre, 2006, Montevideo, OPS/CHLCC/SMU, pp. 14-27. Extraído el 22 de noviembre de 2010 desde <<http://www.bv-sops.org.uy/pdf/informaciono1.pdf>> (Archived by WebCite® at <<http://www.webcitation.org/5uQoYQwaJ>>).
- y Sabelli, M. (2010) *Los estudios de usuarios de información: construcción de una línea de investigación y docencia en el Uruguay*, Montevideo, EUBCA, Udelar.
- Rothbauer, P. (2005) «Practice of everyday life», en K. E. Fisher, S. Erdelez, L. McKechnie (eds.) *Theories of information behavior*, Medford, Nueva Jersey, Information Today, pp. 284-288.
- Sabelli, M. (2008) *La información y el ciudadano en el entorno de la Sociedad de la Información; percepción de los actores políticos y sociales en el Uruguay*, Montevideo, EBO.
- (2006-2008) «La investigación en las ciencias bibliotecológicas y de información en Uruguay: construyendo una concepción integradora de la investigación, la enseñanza y la extensión universitaria», en *INFORMATIO*, Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines, Universidad de la República, 11-13, 39-62
- Savolainen, R. (1999) «The role of the Internet in information seeking in context», en *Information Processing & Management*, 35 (6), 765-782.
- (2002) «Network competence and information seeking on the Internet: from definitions towards a social cognitive model», en *Journal of Documentation*, 58, 211-226.
- (2004) «Enthusiastic, realistic and critical: discourses of Internet use in the context of everyday life information seeking», en *Information Research*, 10 (1), paper 198, Extraído en junio de 2010 desde <<http://InformationR.net/ir/10-1/paper198.htm>>.
- (2005) «Everyday life information seeking», en K. E. Fisher, S. Erdelez, L. McKechnie (eds.) *Theories of information behavior*, Medford, Nueva Jersey, Information Today, pp. 143-148.
- Sen, G. (1998) «El empoderamiento como un enfoque a la pobreza», en I. Arriagada, C. Torres (eds.) *Género y pobreza: nuevas dimensiones*, Santiago de Chile: ISIS Internacional, pp. 121-139.
- (2000) *Desarrollo y libertad*, Buenos Aires, Planeta.
- Spink, A. y Cole, C. (eds.) (2006) *New directions in human information behavior*, Dordrecht, The Netherlands: Springer.
- Sturges, P. (2001) «Gatekeepers and other intermediaries», en *Aslib Proceedings*, 53 (2), 60-68.
- Szafran Maiche, P. (2002) *Perfil del intermediario de información en bibliotecas para el gran público: el caso de las bibliotecas populares en Montevideo*, Montevideo, EUBCA, Udelar.
- Talja, S.; Keso, H. y Pietiäinen, T. (1999) «The production of context in information seeking research: a metatheoretical view», en *Information Processing & Management*, 35, 751-763.
- Talja, S.; Tuominen, K. y Savolainen, R. (2005) «“Isms” in information science : constructivism, collectivism and constructionism», en *Journal of Documentation*, 61 (1), 79-101.
- Tuominen, K., Talja, S., Savolainen, R. (2005) «The social constructionist viewpoint on information practices», en K. E. Fisher, S. Erdelez, L. McKechnie (eds.) *Theories of information behavior*, Medford, Nueva Jersey, Information Today, pp. 328-333.

- Unicef (2005) *Bienvenido bebé: guía completa para el cuidado del recién nacido, 0 a 3 meses*, Montevideo, Unicef.
- Wilson, T. D. (1981) «On user studies and information needs», en *Journal of Documentation*, 37 (1), 3-15.
- (1984) «The cognitive approach to information-seeking behaviour and information use», en *Social Science Information Studies*, 4, pp. 197-204.
- Wilson, T. D. (1997) «Information behaviour: an inter-disciplinary perspective», en P. Vakkari, R. Savolainen, B. Dervin (eds.) *Information seeking in context*, Londres, Taylor Graham, pp. 39-50.
- (2003) «Tendencias recientes en los estudios de usuarios: investigación acción y métodos cualitativos», Trad. Susana Romanos de Tiratel, *Información, Cultura y Sociedad*, 8 (9), 9-38.

Lista de siglas y abreviaturas

ADASU: Asociación de Trabajadores Sociales del Uruguay
Agesic: Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información
Agr.: Agregada
Ay.: Ayudante
Bach.: Bachiller
BPS: Banco de Previsión Social
CAIF: Centro de Atención Integral a la Infancia y la Familia
CASI: Centro de Acceso a la Sociedad de la Información
CCZ: Centro Comunal Zonal
CD: Compact Disc
CDS/ISIS: Computerized Documentation System/Integrated Set for Information System
Cecap: Centros de Capacitación y Producción
CEPAL: Comisión Económica para América Latina
CNS: Comisión Nacional de Seguimiento
Codicen: Consejo Directivo Central
Colis: Conference on Conceptions in Library and Information Science
CSEAM: Comisión Sectorial de Extensión y Actividades en el Medio
CSIC: Comisión Sectorial de Investigación Científica
CUIB: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
DGI: Dirección General Impositiva
ELIS: Everyday Life Information Seeking
ETS: Enfermedades de Transmisión Sexual
EUBCA: Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines
FUCVAM: Federación Uruguaya de Cooperativas de Vivienda por Ayuda Mutua
IM: Intendencia de Montevideo
INAU: Instituto del Niño y Adolescente del Uruguay
Inco: Instituto de Computación de la Facultad de Ingeniería
INDA: Instituto Nacional de Alimentación
INE: Instituto Nacional de Estadística
Inju: Instituto Nacional de la Juventud
ISIC: Information Seeking in Context Conference
km: kilómetro
Liccom: Licenciatura en Ciencias de la Comunicación
Mag.: Magíster
MEC: Ministerio de Educación y Cultura
Mides: Ministerio de Desarrollo Social
MSP: Ministerio de Salud Pública
MYSU: Mujer y Salud en Uruguay

ONG: Organización no gubernamental
ONUSIDA: Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH Sida
OPS: Organización Panamericana de la Salud
p.: página
PC: Personal Computer
pp.: páginas
PIM: Programa Integral Metropolitano
PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Prodic: Programa de Desarrollo Académico de la Información y la Comunicación
RAP-ASSE: Red de Atención del Primer Nivel de la Administración de los Servicios de Salud del Estado
REI: Recursos Electrónicos de Información
SI: Sociedad de la Información
SIC: Servicio de Información y Consulta
SOCAT: Servicio de Orientación Consulta y Articulación Territorial
TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación
Udelar: Universidad de la República
UNAM: Universidad Autónoma de México
UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (siglas por su nombre en inglés)
UNICEF: Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (siglas por su nombre en inglés)
UTU: Universidad del Trabajo del Uruguay

Martha Sabelli es licenciada en Bibliotecología por la Escuela de Bibliotecología y Ciencias Afines (EUBCA) de la Universidad de la República (Udelar), profesora de Historia por el Instituto de Profesores «Artigas» (IPA), y doctora en Documentación por la Universidad de Alcalá. Es docente del Departamento de Información y Sociedad en la EUBCA. Es investigadora del Sistema Nacional de Investigadores (SNI) de la Agencia Nacional de Investigación e Innovación (ANII), e integra el Comité Académico y la Comisión de Posgrado de la Maestría en Información y Comunicación del Programa de Información y Comunicación (Prodic) de la Udelar, donde también es docente.

Verónica Rodríguez Lopater es licenciada en Bibliotecología por la EUBCA, y máster en Sociología por la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la Udelar. Ha investigado sobre la condición de las mujeres en situaciones de vulnerabilidad social en el marco de la EUBCA.

Ingrid Berovich es licenciada en Sociología por la FCS. Se desempeña actualmente como directora del Departamento de Gestión de la Información de la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE).

Paulina Szafran Maiche es licenciada en Bibliotecología por la EUBCA y máster en Gestión Cultural por la Universidad de Alcalá. Se encuentra cursando el Doctorado en Cultura y Educación en América Latina (Universidad ARCIS, Santiago de Chile). Se desempeña como docente asistente de Introducción a la Bibliotecología y Ciencias de la Información, y de Gestión Cultural en Unidades de Información en la EUBCA.

ISBN: 978-9974-0-0898-4



9 1789974 1008984