

Araya Dujisin, Rodrigo. **Internet y desarrollo social. Impactos sociales de las tecnologías de información. Estudio de Caso: Telecentro Comunitario “El Encuentro”**. Informe final del concurso: Democracia, derechos sociales y equidad; y Estado, política y conflictos sociales. Programa Regional de Becas CLACSO. 2001.

Disponible en la World Wide Web:

<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/becas/1999/araya.pdf>

Como citar este documento



BIBLIOTECA VIRTUAL DE CIENCIAS SOCIALES DE AMERICA LATINA Y EL CARIBE, DE LA RED DE CENTROS MIEMBROS DE CLACSO
<http://www.clacso.org.ar/biblioteca>

Internet y Desarrollo Social
Impactos Sociales de las Tecnologías de Información
Estudio de Caso: Telecentro Comunitario “El Encuentro”

Rodrigo Araya Dujisin¹

¹ Licenciado en Antropología Social. Alumno de Magister en Ciencia Política, Universidad de Chile. Investigador Area de Relaciones Internacionales y Militares, FLACSO-Chile.

“... y con esto uno puede mandarle un correo al Papa o al presidente de Estados Unidos, o al Presidente de la República, o a quien sea. Uno en la vida diaria, normal, se sabe que era imposible. Yo he tenido contacto con gerentes de empresas grandes ... uno se imaginaba que eran como semidioses”.
(Entrevista Alfredo Flores, Monitor)

INTRODUCCIÓN

Antecedentes del Telecentro El Encuentro

El Encuentro, Telecentro Comunitario de Acceso a Internet, es una iniciativa que se propone promover el concepto de centro comunitario basado en la filosofía de utilización de las tecnologías de información y comunicación para potenciar la integración de las comunidades locales en los procesos de globalización que experimenta la sociedad actualmente. El objetivo fundamental del telecentro busca posibilitar que personas de escasos recursos accedan y transmitan información, así como potenciar la comunicación, mediante la utilización de tecnologías modernas de información y comunicación en beneficio de su desarrollo personal, comunitario y productivo

El Telecentro se encuentra ubicado en la comuna de Peñalolén, zona oriente de la Región Metropolitana. Según el último censo de población, todos sus habitantes fueron clasificados como urbanos y presenta elevados índices de pobreza e indigencia. El telecentro está localizado en las dependencias de la Corporación Encuentro, cuya misión es promover el desarrollo social y comunitario de la comuna de Peñalolén.

Un telecentro es un espacio comunitario de carácter multipropósito, agrupa una decena de computadores conectados a Internet en un local habilitado especialmente para tal efecto, pueden ser utilizados para requerimientos de información, educación, entretenimiento y comunicación. Los principales servicios que ofrece el telecentro son turnos de navegación para la comunidad y capacitación mediante cursos de habilitación básica en computación, navegación en internet, diseño de sitios *web* y navegación especializada para organizaciones sociales y productivas.

Relevancia

Un hecho significativo constatado en el último tiempo se refiere a la incorporación de indicadores de acceso a la información en diversas instancias estandarizadas de comparación de países, a modo de ejemplo, el *World Economic Forum* ha incorporado variables tecnológicas y de acceso a internet para la calificación de los países en el ranking de competitividad. Si bien es cierto que Chile posee una posición privilegiada en el contexto de América Latina, registra una caída por segundo año consecutivo, siendo la tecnología (además de los efectos de la crisis financiera que comenzó en Asia) el talón de Aquiles. Por su parte el informe 1999 del PNUD incorpora un ranking de acceso a la información donde la posición de los países de América Latina es muy baja. Lo significativo radica en que ambos informes tienden a otorgarle más importancia a los factores tecnológicos, particularmente el acceso y utilización de Internet en sus evaluaciones. El desafío que se nos plantea se refiere a cómo incorporamos estas señales para hacer frente a las nuevas inequidades que nos plantea la sociedad de la información y por esta vía favorecer el desarrollo de políticas públicas y privadas que permitan dotar de la

infraestructura necesaria y las capacidades requeridas para integrar a los grupos menos favorecidos a los flujos de información y conocimiento que se estructuran progresivamente en una *sociedad red*²

En este contexto es importante considerar que el desarrollo de Internet en los países latinoamericanos debe ser pensado desde una mirada distinta. Por un lado, reconociendo que el acceso a internet no debe ser visto como un bien de lujo disponible para quienes tienen mayores recursos económicos³ y, por otro lado, que no bastará con la entrega de la información existente en Internet a la comunidad. La comunidad debe estar en el centro de todo proyecto de acceso comunitario a internet, de tal modo que las personas desarrollen habilidades para buscar y ofrecer información. Sólo en la medida de que las comunidades tengan acceso a esta nueva tecnología se podrán desplegar todas las capacidades de las personas y, a su vez, la red se podrá nutrir de contenidos locales innovadores.

La propuesta de Investigación

La propuesta de investigación se propone investigar en el uso del telecentro por parte de la comunidad, de modo de identificar los factores críticos en la implementación de este tipo de infraestructura comunitaria y así favorecer la replicabilidad de esta iniciativa en otras comunas pobres. Así mismo esta investigación se propone generar un proceso de aprendizaje a partir del estudio de los impactos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en comunas pobres y contribuir al desarrollo de metodologías apropiadas que permitan la evaluación del impacto social de las TICs.

Perspectiva

La investigación consideró como perspectiva la observación cualitativa. Las técnicas utilizadas corresponden a la observación directa y la producción de información mediante grupos focales y entrevistas en profundidad. Al leer el informe que a continuación se presenta es preciso tener en cuenta una condición de conocimiento que nos proponen estas técnicas de investigación. Estudian los discursos que hacen referencia a realidades. La realidad social se construye en la intersubjetividad que posibilita el lenguaje por su capacidad de verosimilitud. Los discursos y opiniones de los actores consultados no son por sí mismos, verdaderos o falsos. Corresponden a las propias percepciones de la realidad de cada grupo o subjetividad. En este sentido, este informe intenta construir un texto que las presente bajo un enfoque descriptivo e interpretativo.

Agradecimientos

Quisiera reconocer la destacada colaboración de Francisco Alderete, quien me acompañó en todo el proceso de investigación en terreno y con quien

2 Castells, Manuel, *La Era de la Información, volumen1*, 1996.

3 Son varios los países que están desde hace varios años desarrollando programas de Acceso Universal a las NTIC para las comunidades aisladas geográficamente o marginadas socialmente. Entre ellos se cuenta: Canadá, Finlandia, Perú, Costa Rica, entre otros.

debatimos los aspectos sustantivos de esta investigación. Quiero destacar además, la voluntad para colaborar con este estudio de todas las personas que amablemente participaron en los grupos de discusión y en las entrevistas. También quiero agradecer a la Corporación Encuentro y a los profesionales de Ekhos I+C quienes hicieron posible la implementación del telecentro, a FLACSO-Chile por ofrecerme las condiciones para investigar y, por último, mis más sinceros agradecimientos a CLACSO por fomentar la investigación y la generación de conocimiento.

1.- SINTESIS DE REFLEXIONES QUE SURGEN DEL ESTUDIO

Internet y acceso comunitario

El modelo Chileno de acceso a la información se centra en las modalidades de conexión en el colegio, en el trabajo, o cuentas particulares en las casas. En los últimos dos casos la cobertura es muy restringida. Se estima que el 80% de las conexiones particulares del país está concentrada en las seis comunas de mayores ingresos. De acuerdo a tendencias internacionales cada vez se masifica más la modalidad comunitaria de acceso, permitiendo ampliar las posibilidades a un mayor número de personas y de grupos sociales menos favorecidos. A nivel mundial Canadá ha tomado el liderazgo en el desarrollo de políticas de acceso a internet. Además del programa *Community Acces* que se propone conectar a todo el país para el año 2002, Canadá a liderado el desarrollo de telecentros en otras regiones del mundo, mediante instrumentos de cooperación internacional, especialmente en Africa y Centroamérica.

En América Latina iniciativas de diferentes gobiernos pretenden que la red sea cada vez más accesible a la población. En Brasil, desde 1995 funciona el Comité Gestor de Internet, entidad estatal dedicada a fomentar el desarrollo de este medio tanto a nivel de empresas como de usuarios particulares. Entre sus proyectos destaca el Programa Brasileño de Sociedades de la Información, diseñado para fomentar la difusión tecnológica. El principal objetivo a conseguir por este organismo es conquistar una mayor cantidad de público, a través de la implementación del acceso gratuito. En el caso argentino, la actual administración ha dado señales de que el Estado será un agente activo en el sector digital. Además de aumentar la presencia de internet en el sistema educacional, existe el proyecto llamado "alfabetización informática", que pretende poner la red al alcance de toda la población. El caso peruano es quizás la experiencia más audaz en esta materia. A través de la Red Científica Peruana se han implementado más de 200 cabinas públicas de acceso a internet. Cabe señalar que en los diferentes países se han desarrollado distintos modelos de telecentro. No existe una modalidad consolidada y unívoca de acceso público, los matices dependen en gran medida de las particularidades de cada comunidad local⁴.

Ante este panorama mundial y regional resulta evidente que se ha transformado en una preocupación el desarrollo de políticas públicas y privadas de acceso a internet, especialmente para los sectores de menores recursos. No obstante, es un proceso de reciente desarrollo, por lo que la sistematización de las diferentes experiencias irá generando un conocimiento acumulado que posibilitará identificar los principales factores críticos que se presentan en las diversas modalidades. Allí radica la relevancia de testimoniar, en este caso, la experiencia del Telecentro de Peñalolén. Aquí va una síntesis de las lecciones que se obtuvieron de la investigación.

⁴ Al respecto ver <http://www.telecentro.cl>

El Modelo Telecentro Comunitario de Peñalolén

El telecentro de Peñalolén posee como atributo particular el hecho de estar inserto en un entorno de alta conflictividad social. Bastos sectores colindantes al telecentro surgieron como barrios a partir de tomas de terreno, que posteriormente fueron legalizadas. Incluso en la actualidad existen tomas de terrenos de reciente data. El acceso a servicios básicos es precario e insuficiente. Desde una perspectiva “evolucionista” alguien podría sostener que un telecentro es un lujo para los pobres, ya que se deben superar los estadios anteriores del desarrollo. Desde una perspectiva estratégica se puede sostener que es justamente allí donde más se necesita fortalecer el capital social que permita instalar habilidades para la superación de la pobreza y el desarrollo. Esta es la conclusión central que nos muestra la experiencia de Peñalolén. El discurso de la igualdad de oportunidades se hace una realidad concreta y constatable.

Los jóvenes han ampliado sus horizontes y, en sus propios términos, definen esta experiencia como crucial en su desarrollo y en sus proyecciones. El mayor impacto que ha generado el telecentro se focaliza en los jóvenes más involucrados en el proyecto. Son jóvenes que cambiaron la esquina por el telecentro y comenzaron un proceso de aprendizaje de insospechadas proyecciones. Hay ejemplos emblemáticos de adolescentes que interrumpieron su enseñanza regular por distintas razones y que encontraron en este espacio la motivación por aprender y hoy en día sorprenden a los propios impulsores del proyecto con sofisticadas destrezas en distintos ámbitos. Este grupo de jóvenes avanzados son monitores del centro, administran servidores, desarrollan sitios *web* y, en general, aprendieron a aprender en la red.

Un segundo grupo de alto impacto son los jóvenes usuarios, es decir, aquellos que asisten como público y deben pagar una suma de dinero por un turno de navegación (1dólar). Este segmento ha hecho suyo el telecentro y los recursos de la red. Realizan sus tareas escolares o disponen de la infraestructura para la comunicación y la entretención. Aquí surge la dimensión del espacio público. El telecentro se ha configurado en un espacio de sociabilidad, en una plaza pública que los convoca y los identifica.

Factores Críticos

La identificación de los impactos positivos, sin embargo, no debe ocultar las múltiples dificultades que se derivan de esta experiencia. Un tema de crucial importancia que no será profundizado en este estudio, se refiere al desafío de lograr la sustentabilidad económica del telecentro. El telecentro fue implementado por iniciativas privadas, una corporación de desarrollo social y una sociedad de profesionales que trabajó voluntariamente. La infraestructura fue adquirida a través de donaciones. El diseño original consideró como un aspecto central la sustentabilidad económica, sin embargo, es un aspecto que requiere su propia evaluación. Por el momento el telecentro se sostiene por sus propios ingresos, los que han aumentado progresivamente, y por los aportes de

fondos concursables, donaciones y voluntariado. Este es un tremendo desafío para este proyecto, mientras no exista una visión de Estado que se traduzca en financiamiento de la implementación de este tipo de infraestructura, la replicabilidad de esta experiencia queda sujeta a emprendimientos particulares.

Otro aspecto que surge como un factor crítico de este proyecto se refiere a la incorporación de usuarios adultos. Los mayores esfuerzos en capacitación y motivación han estado dirigidos a los públicos adultos, particularmente microempresarios, quienes poseen sus propias unidades productivas o ofrecen sus servicios, artesanos principalmente. El otro público que ha sido prioritario son los dirigentes sociales. Se diseñaron cursos de capacitación con especial atención a las posibilidades que les puede ofrecer los recursos de interés para sus actividades. Se les apoyó en la generación de un catálogo de oficios y servicios en el caso de microempresarios y un sitio *web* para organizaciones sociales de salud. En estas experiencias los resultados no son tan vistosos como en los públicos juveniles. Si bien han adoptado como discurso las potencialidades de internet, aún no se podría sostener que es un segmento autosuficiente para el uso de las tecnologías de información. Las dificultades en este caso evidencian la necesidad de aumentar la capacitación y el acompañamiento en el proceso de aprendizaje.

Un telecentro de acceso comunitario basa buena parte de sus posibilidades de éxito en el desarrollo de un programa de capacitación pertinente a los diversos públicos usuarios. De acuerdo a experiencia observada en el telecentro la pertinencia de los contenidos así como la calidad de los cursos y sus docentes es una condición esencial para que mayores segmentos de la población pueda aprovechar los beneficios de internet

Respecto a la generación de contenidos locales, un propósito del telecentro, se valora la existencia de un sitio del telecentro, concebido como portal comunal, en tanto favorece la identificación y la promoción de la comuna. Sin embargo, se observan dificultades que tienen que ver con la convivencia de públicos con intereses distintos en un mismo portal comunal. La segmentación de contenidos surge como elemento a considerar en desarrollos de este tipo.

Respecto a la oferta de contenidos de interés para microempresarios y dirigentes perciben que existe un puente cortado entre los servicios públicos y ellos. Existe la convicción que internet favorece la comunicación con instituciones públicas, sin embargo les asiste la sensación de que no existen contenidos apropiados y apropiables para ellos de parte de los servicios públicos. El lenguaje les resulta demasiado técnico y consideran que existe un déficit respecto a la demanda informativa específica de ellos. Aquí surge un importante desafío para las instituciones públicas, en relación a la generación de contenidos pertinentes que favorezcan la formación de una masa crítica que pueda interactuar con los servicios y así alentar la participación ciudadana y la canalización de demandas, reclamos o sugerencias.

Del mismo modo surge como desafío fortalecer el uso de los recursos de la red para aumentar las oportunidades de negocios para las unidades productivas locales. Por el momento la difusión del catálogo de oficios y servicios es

considerada como la ruta a seguir y, por cierto, a profundizar, para lograr un incremento sustantivo en las ventajas competitivas de las microempresas de la comuna.

El conjunto de impactos sociales observados, como así mismo los factores críticos identificados, deben ser procesados para realizar los ajustes que permitan la consolidación de un modelo de acceso comunitario a internet, entendiendo que éste permite la generación de capital social, vale decir, la disposición de habilidades, mecanismos y redes sociales que favorecen la autovalencia y la calidad de vida.

2.- REPRESENTACIONES DE INTERNET

Es un propósito de este estudio conocer las percepciones y premisas de sentido que organizan estados de ánimo y orientaciones a la acción de actores y grupos relacionados al telecentro. Las representaciones son entendidas, en este contexto, como imágenes y valoraciones que refieren a experiencias particulares y al modo de interpretarlas. Internet, en este caso, se constituye en un terreno fértil para explorar en las intersubjetividades dado su desarrollo reciente y a las indeterminadas proyecciones que se le asignan.

Internet y Sociedad

El discurso de que las tecnologías de la información son la base sobre la cual se está estructurando un nuevo orden social está instalado en las conversaciones de los usuarios del Telecentro. Las representaciones de internet convergen en discursos que resaltan los fuertes impactos que está generando sobre diversos aspectos de la vida. La capacidad de remodelar y transformar las pautas conductuales y hábitos, la interacción con otras personas y la participación en los diversos ámbitos de la sociedad, se configuran en sentidos comunes que predisponen positivamente hacia el desarrollo de las tecnologías de información.

Desde la perspectiva de los usuarios más familiarizados con la red, los jóvenes monitores y usuarios, Internet es un espejo de la sociedad, refleja la condición humana y reproduce vicios y virtudes de la vida *off line*. No sólo reproduce estructuras y estratificaciones sociales por las posibilidades de acceso, sino que en la red misma se tensionan valores y creencias.

Respecto a la oferta de información los discursos coinciden en que las posibilidades de encontrar información y conocer sobre temas o experiencias se amplía potencialmente hasta el infinito. Para los jóvenes especialmente, todo tipo de información y de todas partes del mundo es posible encontrar en internet. Este sentido de trascendencia e infinitud produce un vértigo que los fideliza a la red. Por otra parte, existe claridad respecto a que las indeterminadas posibilidades de información incluyen todo el abanico de expresiones humanas, información positiva como negativa, cordura y locura, siguiendo con la idea de que la red es un espejo de la sociedad. Sobresalen, no obstante, las valoraciones auspiciosas por sobre las percepciones de amenaza.

Internet como promesa y oportunidad

Hablar de internet en el contexto del Telecentro de Peñalolén nos remite a una introducción relativamente reciente de la tecnología en muchos de sus usuarios. La propia configuración socioeconómica de los usuarios nos sitúa en un contexto marcado por la marginalidad y la pobreza. En este sentido, internet representaba un misterio tecnológico de acceso privativo. Surge entonces, la promesa de modificar las estructuras que definen y favorecen su desmejorada posición en la sociedad.

La promesa de internet está referida a las oportunidades que ofrece ser parte de los flujos de información y comunicación globales que posibilitan y favorecen el desarrollo. La promesa de la red es la materialización del discurso de la igualdad de oportunidades.

Como espacio público

Una primera constatación de las oportunidades que visualizan los usuarios del telecentro se refiere a la alternativa de contar con un espacio público propicio para desarrollar actividades educativas, recreativas y sociales. Aporta en el desarrollo de lazos sociales y culturales a nivel local, nacional y global de personas, organizaciones o grupos de intereses a fines. Se constituye en una alternativa a espacios de riesgo social, especialmente para los jóvenes que no están integrados en el sistema educacional o laboral de una manera formal y permanente, favoreciendo la autoestima, la autovalencia y la identidad.

Como plataforma y medio de comunicación

El ámbito de la comunicación es especialmente auspicioso el ánimo que expresan los discursos. La disposición de una herramienta de comunicación que amplía la cobertura de los canales tradicionales y la propia disminución de sus costos, es de especial significación para los actores consultados. La posibilidad de construir relaciones sociales y de amistad es una experiencia que la mayoría de los usuarios del telecentro ha experimentado. La posibilidad de ampliar la cobertura de los vínculos sociales es percibida como una oportunidad que no les ofrece la vida fuera de la red. Intercambiar con personas de otros países, construir comunidades de sentido en función a intereses y sobrepasar las estructuras y jerarquías del mundo real se constituye en un eje de las argumentaciones que describen a la red como una oportunidad.

Como fuente de poder para el ciudadano

La percepción de que el acceso a la información fortalece el empoderamiento de las personas y organizaciones se construye sobre la valoración de internet como un medio confiable. Los usuarios no sólo consideran que se benefician de la recuperación de información que les son útiles o relevantes, sino que además aprenden en la interacción con sus necesidades y la red, rompiendo con el cerco que les excluye de la información o que se las selecciona y manipula. Una lectura política de estas representaciones sitúa en el horizonte a

un usuario que tiende con el tiempo hacia la autonomía y la autovalencia, es decir hacia la ciudadanía digital.

Como fuente de Conocimiento

Otro plano de fuerte significación para los usuarios del telecentro se refiere a las posibilidades de acceder a fuentes de conocimiento por un lado, y al desarrollo del autoaprendizaje como herramienta para la superación y el desarrollo personal. Los matices en este tópico varían desde percepciones que consideran la oferta de contenidos como una ampliación de los medios tradicionales de conocimiento, como bibliotecas, museos y medios de comunicación, hasta percepciones que consideran el aprendizaje en la red como una modalidad completamente nueva de acceder al conocimiento, donde la cultura del aprendizaje permanente sobresale como una posibilidad promisoría para la educación y el desarrollo.

Como vitrina

Otro plano de las representaciones de internet se refiere a la posibilidad, percibida como cercana y accesible, de generar contenidos hacia la red y así fortalecer el trabajo de las organizaciones sociales y microempresas, en la medida en que utilizan esta plataforma como vitrina de sus unidades sociales o productivas. Favorece, además, la Identidad local y la promoción de las localidades y comunas. Existe certeza de que tener presencia en la red es relativamente accesible para ellos, sin embargo, esto es aún más una promesa que una oportunidad concreta. En el caso de los jóvenes existen experiencias concretas de generación de contenidos, especialmente vinculados a la música y grupos de interés de carácter recreativo. Para las organizaciones sociales y productivas, sin embargo, aún no se registran experiencias de generación de contenidos elaborados por ellos mismos. Existe un catálogo de microempresarios y una página de la red social de organizaciones de salud que han sido desarrolladas con la asesoría y el acompañamiento de los profesionales, técnicos y voluntarios del telecentro. Surge aquí la necesaria distinción entre los usos y los discursos sobre internet. En este caso, en el plano de los usos aún se evidencian factores críticos en la habilitación de las herramientas para la generación de contenidos y, en el plano de los discursos, está fuertemente instalada la percepción de que tener presencia en la red es una oportunidad para fortalecer el quehacer de las organizaciones y la ampliación de las redes de alianzas y apoyos para acceder a recursos.

Como fuente de empleo y obtención de recursos

El ámbito que expresa con mayor fuerza las representaciones de internet como una promesa es el que se refiere a la red como eventual fuente de empleo y generación de recursos. La posibilidad de transformar el dominio de las herramientas y contenidos que ofrece la red en una alternativa laboral se configura como la gran promesa. Particularmente los jóvenes ven en el uso de las tecnologías de información una posibilidad de insertarse en el mundo

laboral y de adquirir un oficio que les genere ingresos.

La promesa está construida sobre la base de los múltiples relatos y testimonios que describen a la red como la “Nueva California” al igual como sucedió con la fiebre del oro. La promesa bordea la fantasía cuando las representaciones apelan a los testimonios con los que son bombardeados los jóvenes por todos los medios de comunicación de masas. La posibilidad de ser uno de los cientos de jóvenes que obtuvieron importantes fortunas por un sitio cuya originalidad despertó el interés de alguna empresa que aportó su capital, contrató al joven o simplemente le compró el sitio.

En el caso de los microempresarios y dirigentes sociales consultados, la gran promesa de internet radica en las posibilidades que abre la red para la obtención de recursos, como fondos concursables en el caso de los dirigentes sociales o como oportunidades comerciales y obtención de insumos a menor costo, en el caso de los microempresarios.

La percepción de que aumentan las oportunidades de negocios para las unidades productivas locales, mediante la difusión de oficios y servicios, incrementando las ventajas competitivas de las comunas, se configura en una promesa para los microempresarios y un desafío para la gestión del telecentro, en tanto modalidad de acceso comunitario orientada al desarrollo social y productivo. La ampliación del espacio de negocios no sólo es vista como la potencial ampliación de mercado, sino además como la posibilidad de gestar iniciativas en asociación con organismos públicos y privados tendientes a fomentar el desarrollo de emprendimientos que utilicen las tecnologías de información como mecanismo de venta y promoción.

Como amenaza

Habría que constatar que la construcción del discurso de internet como promesa y oportunidad considera como el principal temor y amenaza quedar fuera de la tierra prometida. Las representaciones auspiciosas están matizadas permanentemente con el temor que significa que la oportunidad se transforme en una nueva fuente de desigualdad y exclusión.

Filosofía y ética de la red

Las representaciones de internet que presentan los discursos dibujan un marco ético relativo a los fundamentos, principios y prácticas en torno a los cuales la comunidad de internet se organiza y construye su identidad. El sentido de pertenencia se construye sobre la base de un imaginario que se autodefine como colectivo. El sujeto en internet no aspira a la comunidad homogénea como ideal, asume el disenso y la individualidad como un principio básico. No obstante, construye identidades a partir de ello y lo convierte en un estandarte de referencia. A partir de la diferencia se construye un lazo social y una mística que se sustenta en la utopía comunitaria de habitar un mismo espacio. Dentro de los códigos consuetudinarios de la red se destaca su carácter igualitario, en el sentido en que se pueden traspasar diferencias de clase, generacionales o de otra índole. Otra dimensión del igualitarismo radica

en la posibilidad permanente de aprender y enseñar en la red, flexibilizando el sistema de enseñanza-aprendizaje de la educación formal. Esto se traduce en una valoración de sí mismos y de las personas y por lo que se “hace” en la red por sobre lo que se “es” en la vida ordinaria. Un aspecto medular en los principios que se expresan en los discursos se refiere a que la información es esencialmente libre en internet.

El discurso del igualitarismo comunitario define como desafío compartido el desarrollo de la red para el beneficio y desarrollo de las personas. Las valoraciones que se traslucen de los enunciados focalizan su atención en el hecho de contar con los instrumentos que permiten operar sobre ideales abstractos como el “vivir juntos” y, en general, ideales humanistas que insinúan una nueva forma de ciudadanía. La percepción de que es posible operar sobre la red para facilitar la vida de las personas o favorecer la comunicación y la cooperación surge como un desafío que compromete acciones de los propios usuarios de la red.

El imaginario común que recorre los discursos considera el sentido de pertenencia a una comunidad que se autoregula y pone sus propios límites. El debate de la regulación en internet parte de la base de principios como: ‘las redes han nacido de un espíritu desinteresado y animado de un profundo sentido de la libertad, y que su organización ha sido concebida y desarrollada sin otros límites que entenderse y trabajar más eficazmente en común’⁵. Se observa una profunda inquietud en el hecho de correlacionar la existencia de internet con los excesos y definir las políticas públicas en función de este aspecto marginal del fenómeno de las redes. Internet posee sus propios códigos de regulación y de allí la resistencia a una normativa externa que no sintonice con los principios que la han regulado y han permitido su desarrollo. Se podría plantear como una tensión entre principios y normas.

“toda la gente que está vinculada a la red, le tiene un cierto cariño y entre sí, nos tenemos hoy una cierta relación, como un sentimiento en común acerca de trabajar y desarrollar cosas en la red, de que todos están como aprendiendo, de que no todo está escrito, de que todos tienen la capacidad de desarrollar cosas y mostrársela a los demás y sentirse importante por eso, y además que no es algo cerrado, ... todo lo compartes y dar ideas acerca de eso para seguir desarrollando más la red”

(Grupo Focal Monitores)

5 Mathias, Paul en “La Ciudad Internet”, 1998, pp. 16

3.- USOS Y DISCURSOS SOBRE INTERNET

El siguiente capítulo describe los usos sociales de internet entre los públicos del telecentro. Las características que adquiere el fenómeno de acceso a la red representa un descubrimiento reciente para la gran mayoría de los usuarios del telecentro. Dadas las características socioeconómicas de los públicos objetivos, internet se utiliza casi exclusivamente en el telecentro. En el caso de los jóvenes existen experiencias fugaces desde el colegio. En este sentido, los usos y los discursos que construyen se derivan principalmente de las posibilidades y experiencias que les ofrece el telecentro.

De este modo, una primera constatación en torno a los usos sociales de internet debe asumir su introducción relativamente reciente entre los grupos consultados. De ahí que la apropiación de sus recursos y herramientas presente dos distinciones principales:

- Una clara diferenciación generacional
- Una distancia entre los usos y las promesas de internet

Contexto de los usos de Internet

Las referencias a internet en el contexto del Telecentro de Peñalolén nos remite a una introducción relativamente reciente de la tecnología en muchos de sus usuarios. La mayoría de los entrevistados se familiarizan realmente con internet al comenzar a asistir al Telecentro. Adentrarse en las extensiones de la red supone ir descubriendo un mundo nuevo e inconmensurable, que apasiona y genera lazos de fidelidad entre los más jóvenes y que plantea desafíos de aprendizaje y conocimiento entre los adultos.

Dificultades de los usuarios adultos

La aproximación inicial de los adultos entrevistados para este estudio describe una similar relación de miedo y angustia frente al computador. Su referente más familiar es la máquina de escribir. La interfaz de ventanas en una pantalla y el uso del *mouse* eran por primera vez experimentados al participar de los cursos de capacitación dictados en el Telecentro. La falta de familiaridad con la tecnología computacional les produjo profundas dificultades en la adquisición de las habilidades básicas para emplear y disfrutar los recursos de internet. No obstante lo anterior, se instala rápidamente la percepción de que internet es una gran potencialidad y una promesa de acceso a mejores oportunidades de desarrollo. En este sentido, para los microempresarios y dirigentes de organizaciones sociales la socialización en internet ha sido lenta y las potencialidades de usos inicialmente limitadas y esporádicas.

Fidelización de los jóvenes

Para los jóvenes internet es un medio fácil, al que se familiarizan con bastante rapidez. Les basta una regularidad mínima y algunas indicaciones iniciales para incorporar la red a sus prácticas habituales. Las posibilidades de encontrar

información y conocer sobre temas o experiencias se amplía potencialmente hasta el infinito, en su radio de alcance global. Para los jóvenes, internet permite encontrar contenidos referentes a todos los temas y de todas partes del mundo. Este sentido de trascendencia e infinitud produce el vértigo que los fideliza a la red.

Al poco tiempo de conocer el telecentro, los jóvenes fueron incorporando internet a sus rutinas vitales y como espacio de aprendizaje y sociabilidad. Las largas jornadas de navegación fueron conformando un numeroso y permanente grupo en torno al telecentro.

Distancia entre las potencialidades y los usos de internet

Internet se descubre como un medio completo y multifuncional. La promesa que representa integra los variados ámbitos de la vida de las personas y grupos. Para los usuarios del telecentro, internet supone una enorme posibilidad de conocimiento, comunicación, trabajo y entretenimiento. Las potencialidades de internet son expresadas como un discurso que hunde sus raíces en su visión de 'estos tiempos', época de cambios acelerados y revolucionarios en la infraestructura tecnológica de nuestras sociedades. Entonces, internet es percibido como una fuente de beneficios que abarca potencialmente las diversas esferas de relaciones y prácticas sociales. Sin embargo, los usos actuales que reconocen, principalmente microempresarios y dirigentes sociales, corresponden a una mínima parte de este discurso potencial. La virtualidad de los beneficios de internet supera a la realidad de sus usos. Asumimos que esta distancia se enmarca en la introducción reciente de internet y en el discurso dominante respecto a sus beneficios.

En el caso de los jóvenes sucede algo distinto, aunque su acercamiento es reciente, su introducción es menos discursiva y evidentemente más práctica. La característica de sus preferencias, su fidelidad y habitualidad al telecentro, convierten a los jóvenes en el actor social más permeable al autoaprendizaje en la red.

Los usos actuales

Información y conocimiento

La búsqueda de información en la *world wide web* es la modalidad más extendida de interacción con internet. Aunque porte características propias en cada grupo, todos los usuarios comienzan su introducción a internet desde los conocidos buscadores hacia los distintos sitios *web* de acuerdo a sus intereses. Por ejemplo, las organizaciones sociales de la red de organizaciones de salud recorren sitios con temáticas y experiencias asociativas similares de otros países del mundo. Los microempresarios y artesanos querían conocer experiencias de asociación y de comercialización de productos.

Para los jóvenes el beneficio de internet en sus tareas escolares es fundamental por la inmediatez, variedad y facilidad de búsqueda de

información. De modo, que es habitual observar a estudiantes buscando información para sus trabajos en una variedad de temas y recursos disponibles en la *web*.

La generación de información y diseño de sitios *web* es una práctica aún poco habitual entre los usuarios del Telecentro. Aun cuando, a microempresarios y dirigentes sociales se les ha apoyado en la elaboración de contenidos (catálogo de oficios y servicios en el caso de los microempresarios y sitio de la red de salud), la información propia ofrecida a la red es de carácter muy general y con escaso valor agregado. Los jóvenes monitores del telecentro son los más activos generadores de contenidos que van desde sus preferencias musicales y *hobbys*, hasta el diseño por encargo de sitios para organizaciones e instituciones de la sociedad civil.

Comunicación: la magia del correo electrónico

A medida que los usuarios del telecentro comienzan a establecer relaciones con amigos o parientes que también acceden a correo electrónico, en Chile u otro país, esta herramienta pasa a ser fundamental en sus comunicaciones. La posibilidad de establecer contactos interpersonales con una frecuencia antes no experimentada, enviar un e-mail y recibir rápidamente respuesta contribuye a la magia de la comunicación que se le otorga a internet. De ello surge la percepción de que las distancias se acortan y los tiempos se desvanecen en el espacio de los flujos globales de la red.

Diversión en internet

Si bien para muchos de los usuarios consultados la diversión es un componente de la red, son los jóvenes los que reivindican la entretención y el placer como un atributo de sus sesiones de 'navegación'. Son ellos quienes utilizan internet para buscar su música favorita o para utilizar la múltiple disponibilidad de juegos que existe. En este caso, la diversión se suma a las capacidades comunicativas, de información y conocimiento que posee la red y le otorga la característica de medio multipropósito.

El consumo de contenidos varía según las edades e intereses. Los más chicos (de 6 a 12 años) prefieren sitios de animación japonesa puestos de moda por la T.V., los más adolescentes se inclinan por la música y los juegos de rol.

Trámites en línea

Crecientemente diversas instituciones públicas han ido incorporando internet a la realización de trámites en línea para sus diversos usuarios. En el momento de realizada esta investigación el trámite más utilizado era la declaración de renta por internet. La declaración de impuestos se realiza anualmente y el Servicio responsable de esta operación es el ejemplo emblemático y más exitoso de reconversión a plataforma internet por parte del Estado, incluida una sólida campaña comunicacional y pedagógica para masificar su uso. Esta campaña incorporó atractivos estímulos para quienes realizaran este trámite

por internet. En este caso, el acceso privilegiado a la red desde el telecentro le daba la posibilidad de un nuevo uso por parte de los pobladores de Peñalolén.

El 'Chat'

Uno de los usos iniciáticos entre los jóvenes que asisten al Telecentro ha sido el chat. Se podría afirmar que la mayoría de los jóvenes comenzaron por el chat. La comunicación inmediata y de variados tópicos que es posible desarrollar en los chats contribuye a la socialización de los jóvenes en los múltiples usos de internet. Veamos algunas de sus características más destacadas:

- Espacio de intercambio global en tiempo real. Los atributos del chat como medio de intercambio social lo definen como un espacio donde es posible compartir con una amplia diversidad de opiniones, personas, edades, países, etc. en un mismo tiempo.
- Espacio de construcción de relaciones sociales y afectivas. La habitualidad de uso del chat permite ir configurando relaciones de amistad e incluso de pareja a partir de los intercambios que ocurren en el espacio del chat y luego son traspasados a la vida cotidiana y cara a cara.
- Espacio regulado por normas. Como espacio de intercambio social el chat presenta sus propias normas definidas por su uso y en algunos casos aplicadas por moderadores. De modo que el exceso de mensajes y los garabatos regulan lo que es posible decir y la sanción puede ser desde el rechazo y la indiferencia hasta la expulsión. El chat recrea las relaciones sociales con una particularidad fundamental: se trata de un espacio distinto al de las relaciones cara a cara, donde lo decible no pasa por una aprobación o rechazo inmediato del otro. Por lo tanto, es un espacio donde se pueden decir más cosas que lo habitual sin riesgo a represalias de cualquier tipo. La libertad que permite el chat es probada hasta sus límites. Usualmente se observan excesos que a la larga son autoregulados por los propios participantes.
- Espacio temático. En el chat se intercambian una variedad de temáticas vinculadas a las problemáticas juveniles (*lo que nos pasa como jóvenes*) que van desde compartir opiniones sobre la realidad nacional (política, deportes, actualidad), grupos temáticos específicos (ecología, música, ovnis) hasta zonas románticas y eróticas, donde las salas pueden llegar a ser bastante explícitas y provocativas.

Finalmente la importancia del chat radica en que ofrece a los jóvenes un

espacio de comunicación y escucha que declaran deficiente o demasiado limitado dentro de sus entornos inmediatos como el colegio y la familia. La ampliación de los espacios conversacionales y la construcción de comunidades de sentido a partir de la palabra y el lenguaje es de tremenda significación en la configuración de sus identidades.

4.-EL TELECENTRO

La observación del Telecentro como modalidad comunitaria de acceso a internet presenta diversos ámbitos para su evaluación. La identificación de los ámbitos más relevantes proviene de las propias percepciones de sus usuarios y de la observación directa que se ha realizada en el marco de ésta investigación. Se identificaron como ámbitos relevantes el carácter de centro social, como centro de capacitación y en tanto centro generador de contenidos.

Un Telecentro antes que nada es un centro social y, en ese sentido convoca la participación de diversos grupos sociales que ven en él un lugar para desarrollar sus inquietudes de múltiples tipos. La especificidad del Telecentro radica en la oferta de acceso a las tecnologías de información, orientado a la población que por otra vía no tendría acceso. La principal diferencia con los cybercafés está en su orientación social y comunitaria y en el énfasis que pone en la habilitación en las herramientas básicas que permiten usar la infraestructura. Otro plano de clara diferenciación se refiere a su carácter de espacio público.

Identidad en torno al centro

Para los actores consultados el Telecentro es una fuente de intensa identificación con el espacio, con las personas que lo frecuentan y con el entorno inmediato donde está inserto. El hecho de que sea una modalidad nueva y “experimental” se refleja en percepciones que refieren a sentimientos de orgullo por formar parte de una experiencia pionera que, en alguna medida, definirá los términos de su replicabilidad o adopción como parte de una política pública de acceso a internet. Existe conciencia, puesto que los desarrolladores del proyecto han sido explícitos en señalarlo, que esta experiencia definirá los términos de su desarrollo posterior al resto del país.

Las observaciones al funcionamiento del Telecentro están permanentemente atravesadas por la condición de experiencia piloto. Los usuarios, monitores y administradores del Telecentro saben que en el ensayo y error de la experiencia se obtendrán las buenas prácticas que irán definiendo el desarrollo de una política de infraestructura comunitaria de acceso a internet. Para quienes están más involucrados en el desarrollo del Telecentro, como monitores y administradores, el carácter experimental de la experiencia les significa la posibilidad de contribuir con importantes aciertos como así mismo los expone a vivenciar iniciativas que fracasen. En cualquiera de los casos la lectura que hacen está relacionada el carácter de experiencia piloto, por lo tanto genera motivación e involucramiento para extraer el aprendizaje necesario para mejorar el proyecto. El sentimiento de desafío común que se registra en los discursos, de que depende de todos el curso que tome el proyecto para consolidar su viabilidad, sustentabilidad y proyección es la principal fuente de identificación con el Telecentro. Los discursos expresan la sensación de que se está haciendo algo importante para todo el país e incluso para otros países que eventualmente observen esta experiencia.

Otro aspecto de identificación en torno al telecentro tiene relación con la

visibilidad pública que le da a una comuna acostumbrada a figurar como cuna de delincuencia, marginalidad y pobreza. A través de este proyecto la comuna ha salido a la luz pública como un ejemplo de innovación y a la vanguardia de un proceso de democratización en el acceso a la sociedad de la información. Un hito en este sentido, fue la visita del entonces candidato a la presidencia Ricardo Lagos, quien no ocultó su admiración y sorpresa por las potencialidades que ofrece una política en este sentido y valoró el hecho de que esta experiencia está básicamente desarrollada por sus propios beneficiarios. De esta visita no sólo surgió el reconocimiento público para las personas y organizaciones involucradas en el proyecto, sino que además el hoy día presidente de Chile expresó su compromiso con impulsar, desde una visión de país, una política para el desarrollo de telecentros en todas las comunas del territorio nacional. El impacto de esta visita en los usuarios del telecentro radica en el orgullo que les produce que su comuna y su telecentro figure públicamente como experiencia innovadora y ejemplar.

Tipos de acceso, el Telecentro como espacio social

Cybercafé

Una primera aproximación para comprender al telecentro como espacio social nos remite a otras modalidades conocidas de acceso a internet. La comparación con los cybercafés puede resultar engañosa por la naturaleza radicalmente diferente de una modalidad y otra, sin embargo la comparación nos permite identificar las principales diferencias y ventajas que ofrece la modalidad comunitaria del telecentro. Una primera distinción se refiere al elevado costo que tienen los cybercafés, pensando desde la perspectiva de sectores de escasos recursos. Además del costo por arriendo de equipo los cybercafés generalmente exigen algún tipo de consumo adicional. Mientras el telecentro cobra el costo mínimo (1 dólar por hora) para la sustentabilidad del mismo, un cybercafé puede llegar a costar 10 dólares por hora. Además los cybercafés se localizan en sectores de ingresos medios y altos, generalmente donde circulan extranjeros, estudiantes o ejecutivos. El telecentro se localiza en el entorno inmediato de una población popular, con todos los conflictos sociales que ello implica. No obstante lo anterior, que puede resultar una distinción obvia puesto que uno es de orientación comercial y el otro social, la distinción más importante que le atribuyen los propios usuarios se refiere al “modo” de utilización de la tecnología. En un cybercafé la relación es entre individuo y la red, mientras que en un telecentro se construyen vínculos con otras personas, a veces navegan de a dos personas por equipo, se conforman grupos de interés, es decir, se genera asociatividad y fortalece la sociabilidad mediante la disposición de un espacio público propicio para actividades educativas, recreativas y sociales.

Cabinas públicas

Otra modalidad de acceso a internet susceptible de comparar con el Telecentro son las cabinas de acceso a internet, cuya principal diferencia está en que no constituye un espacio social y no centra su foco en la habilitación de las

personas en el uso de las tecnologías. En Chile se conoce la experiencia que desarrolló el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera. El prototipo desarrollado contemplaba como infraestructura básica 1 computador conectado a internet y un operador que busca información por encargo según los requerimientos del público usuario. Se podría decir que la cabina de acceso surge de una visión paternalista, donde el usuario posee un intermediario con la red y los esfuerzos no están dirigidos a la instalación de las capacidades en ellos.

Internet en la escuela: Proyecto Enlaces

Por su parte el sistema educacional ha desarrollado un programa de acceso a internet que se propone como meta proveer a todas las escuelas del territorio la infraestructura necesaria para el desarrollo de competencias en tecnologías de información. La envergadura del proyecto Enlaces hace suponer que producirá importantes transformaciones en la educación en el mediano y largo plazo. La implementación del proyecto, sin embargo, no ha estado exenta de dificultades. Además de las dificultades que supone la implementación de la infraestructura requerida, el proyecto Enlaces se ha enfrentado con las resistencias al cambio por parte de los estamentos directivos y docentes. Según los jóvenes consultados por este estudio las diferencias que perciben respecto al telecentro se relacionan con las variadas restricciones que les impone la escuela. En primer lugar se nos señala que existen restricciones en el tiempo que disponen para utilizar los equipos. Se nos indica que en un mes asistiendo al telecentro han navegado más horas que en todo un año en la escuela. Otras limitaciones se relacionan con la prohibición de ciertos contenidos y aplicaciones. En general no está permitido ocupar la herramienta para fines de carácter recreativo, además de ello los jóvenes nos indican que en algunos colegios no está permitido el chat o crear una cuenta personal de correo. Tampoco está permitido bajar programas.

En términos generales se podría afirmar que esta modalidad de acceso a internet es cerrada, en el sentido en que selecciona contenidos y aplicaciones de acuerdo a los programas educativos. Además de lo anterior esta modalidad es cerrada respecto a la comunidad extraescolar. No se ha integrado a padres y apoderados y, en general, a la comunidad local donde está inserta la escuela. En este sentido el telecentro se constituye en una alternativa al sistema educativo formal y ofrece mayor libertad en los usos y aplicaciones, como mayor apertura hacia otros actores de la comunidad .

El acceso a internet por la vía de ordenadores personales en los hogares o en el lugar de trabajo es una modalidad que no se registra dentro de los actores consultados.

Lo individual y lo social del acceso comunitario

El desarrollo de internet y la ampliación de las modalidades de acceso son situaciones emergentes y relativamente recientes. En este sentido no hay reflexiones sustantivas que permitan predecir si el desarrollo de esta tecnología favorecerá la tendencia al individualismo como pauta de interacción que tiende

a fragmentar sentidos y éticas o reforzará lo comunitario como pauta de interacción que afirma los valores de la coherencia grupal como rasgo identificador⁶.

Por el momento se puede sostener que las modalidades de acceso tienen una incidencia significativa al respecto. El dilema del individualismo y comunitarismo posee, a lo menos, dos ámbitos para observarlo. Por un lado, como se desarrolla esta tensión en los comportamientos “en la red” y, por otro lado, en el acceso a ella. Respecto a lo primero, es decir, los comportamientos en la red, la generalidad de los testimonios señalan que internet ha ampliado y reforzado los espacios de sociabilidad. No obstante lo anterior existen aprehensiones respecto a la escisión que puede producir con el mundo “exterior a la red”, es el temor de construir un hábitat que, aunque reconocen como social y comunitario, puede transformarse en una burbuja respecto al mundo terrenal. Respecto al dilema individual comunitario referido al modo de acceso, los discursos resaltan la importancia de la modalidad comunitaria que permite mitigar las aprehensiones respecto al efecto burbuja. Un aspecto que se destaca del acceso vía telecentro se refiere a la posibilidad y desafío de compartir y socializar los beneficios que otorga y promete internet. La posibilidad de compartir experiencias entre usuarios y el desafío de integrar a las generaciones menos tecnologizadas se ve ampliamente favorecido por el carácter de espacio público y social del telecentro.

Los Monitores

Un área de gran fortaleza que tiene el telecentro y un consenso generalizado en las conversaciones analizadas tiene relación con el servicio de asesoría que prestan los monitores a las personas que se acercan al Telecentro para usar sus dependencias. Los monitores son jóvenes voluntarios que han ido conformando un equipo de asesoría y acompañamiento a las personas. La mayoría comenzó asistiendo como público del Telecentro y con el tiempo han desarrollado habilidades que les permiten replicar en usuarios más novatos. La primera generación de monitores fue seleccionada dentro de jóvenes que poseían alguna familiaridad con el uso de computadores y recibieron una capacitación, por parte de profesionales y técnicos, en las áreas de computación y navegación básicas. La idea consistía en un modelo de capacitación basado en la multiplicación y réplica, vale decir, se les capacitó para que posteriormente ellos capacitaran a otras personas.

Dentro de las funciones que desempeñan los monitores, además de capacitadores, están el acompañamiento y motivación de los usuarios, les hacen su casilla de correo, si tienen que hacer un trabajo le ayudan para encontrar información o editar un documento. La asesoría de los monitores no significa una mediación entre el usuario y la red, sino más bien un acompañamiento orientado a que la persona adquiera las habilidades. Otras tareas que desempeñan, además de la atención de público, está el registro de estadísticas, y los más especializados actualmente están desarrollando sitios y administrando los servidores y equipos. En general su función es estar ahí para resolver problemas típicos de las primeras sesiones de navegación y mitigar la

6 Al respecto ver: Rutlant, Claudio, Chile 2005, <http://www.ekhos.cl>, 1998.

frustración que puede ocasionar dar los primeros pasos en el uso de las tecnologías de información. Más allá de las funciones de asistencia, el monitor es un motivador, un líder que debe enfrentar los temores iniciales de la gente que llega por primera vez y mostrarles las potencialidades del uso de internet. Se podría decir que el perfil del monitor es una mezcla entre técnico informático y líder social. La mayoría ha desarrollado ambas cualidades en el Telecentro.

De acuerdo a opiniones consultadas existe coincidencia en que han sido un factor de motivación para que las personas vuelvan luego del primer contacto con el Telecentro. Además, el grupo de monitores es en sí un público del Telecentro, puesto que el desempeño del rol implica ciertos privilegios como la disposición permanente de los equipos, lo que valoran como entrenamiento y oportunidad de aprendizaje. Además de aprender la forma de funcionar de un monitor, es decir, todo lo que se refiere a la atención de público y resolución de las dudas frecuentes, tienen la posibilidad de especializarse de acuerdo a los propios intereses de cada uno. En este sentido, algunos se interesan por experimentar en bases de datos, otros se van a experimentar en desarrollo, en diseño, en mezclas de música electrónica, entre otras áreas.

Dentro del grupo de monitores se pueden diferenciar entre jóvenes en periodo escolar, con alta motivación y facilidad de aprender. La dificultad que presentan este tipo de monitores es la escasa disponibilidad horaria. Otro grupo lo constituyen los que están sin trabajo, quienes también presentan alta motivación, especialmente por que visualizan una oportunidad para superarse y adquirir habilidades que los hagan más competitivos en el ámbito laboral. Un tercer grupo son alumnos de colegios técnicos que cursan el área de computación y concurren al telecentro para realizar sus prácticas.

Como grupo los monitores se conformaron en el telecentro, la mayoría no se conocía previamente. La conformación de este grupo compacto ha permitido el desarrollo de fuertes vínculos de solidaridad y cooperación a partir del descubrimiento de intereses comunes.

Los Usuarios

El diseño original del Telecentro contemplaba como públicos metas a lo menos tres segmentos sociales: comunidad escolar, dirigentes sociales y microempresarios. Los principales esfuerzos fueron dirigidos a la habilitación de dirigentes y microempresarios, sin embargo, el Telecentro se fue poblando espontáneamente por los jóvenes. En una primera etapa los usuarios del centro lo constituían grupos familiares que se acercaron a conocer las posibilidades que ofrecía el Telecentro. Paulatinamente los jóvenes comenzaron a asistir con mayor regularidad de acuerdo a los logros inmediatos que comenzaron a experimentar. A los jóvenes casi no ha sido necesario motivarlos en el uso del telecentro debido a la mayor familiaridad que poseen con la tecnología. El desarrollo del telecentro desembocó en una explosiva ocupación del espacio por parte de los jóvenes.

Los usuarios del telecentro actualmente son principalmente jóvenes en edad escolar. La gran mayoría son jóvenes entre 9 y 25 años, del entorno inmediato

al Telecentro. Incluso han acudido niños de hasta 5 años que apenas hablan y ven en el telecentro un lugar de recreación, como un centro de videojuego y como espacio de recreación. Es significativo resaltar el hecho de que muchas veces acuden en grupo y se turnan el uso de un mismo computador.

La mayoría de los usuarios se ha vinculado al centro porque se transmiten oralmente la existencia de este centro. Habría que señalar que la difusión "oficial" del Telecentro ha sido selectiva y ha privilegiado la difusión en los públicos adultos. Otro vehículo de motivación para asistir al telecentro es el hecho de que ven en la televisión una dirección y concurren a verificar la existencia de algún sitio que vieron por la T.V.

Dirigentes y Microempresarios

Respecto al público más adulto se han observado experiencias con microempresarios, se elaboró un catalogo de oficios y servicios y, por otro lado se constituyó una red de organizaciones del área de la salud. La observación de ambas experiencias indican que es un público que requiere mayor acompañamiento y capacitación. No obstante lo anterior, son un público que ha adoptado el discurso de la información como oportunidad y promesa. Además, existe la percepción de que como red de organizaciones pueden acceder a mayores beneficios que individualmente.

Dentro de los principales factores críticos observados en este público está la distancia y desconocimiento de la tecnología. La inseguridad que les produce enfrentar un computador y familiarizarse con sus componentes, partiendo por el *mouse*, es una dificultad que toma más tiempo que el que preveía el programa de capacitación. Un elemento que señalan como importante en este sentido, tiene relación con la convocatoria. En el caso de la red de organizaciones de salud consideran que si la convocatoria contemplara dos o tres personas por organización (puesto que se invitó a una persona por organización) ayudaría al refuerzo mutuo para enfrentar la inseguridad y frustración de las primeras sesiones.

Una lección que es posible sacar de la experiencia desarrollada por la red de salud como por los microempresarios es que para maximizar los impactos es preciso mantener los procesos. El modelo de capacitación tiene que incorporar estos factores y replantearse la duración y estructura de los cursos de manera que sea menos amedrentadora la iniciación en el uso de las tecnologías de información. Una explicación parcial y provisoria para comprender las diferencias entre el público adulto del juvenil tiene relación con el desarrollo mismo de la red. La mayoría de los desarrolladores han sido jóvenes y el público meta al que apuntan los contenidos, como las campañas de difusión por los medios de comunicación, son justamente los jóvenes. Si a esto le sumamos los efectos que está produciendo la reforma estructural en la educación no nos debe extrañar que sea el público con mayor capacidad de respuesta y apropiación de la tecnología.

Los Contenidos

El Telecentro de Peñalolén consideró en su diseño original la creación de una interfaz gráfica con contenidos del nivel local, nacional y global con el objetivo de, por un lado, ofrecer un set de contenidos apropiados para los usuarios, como así mismo ofrecer una plataforma para el desarrollo y difusión de contenidos generados localmente. El impulso inicial para desarrollar el sitio contó con la asesoría de profesionales en el diseño de la interfaz gráfica y arquitectura general de contenidos. El objetivo apuntaba a traspasar el diseño y administración del sitio a los monitores de manera de que fueran adecuándolo en función de los requerimientos e intereses de los usuarios y grupos específicos. El sitio desarrollado está pensado como portal comunal, de manera de que pueda concentrar toda la información relevante para los usuarios del centro⁷.

En términos generales, para los actores consultados, la existencia del portal de Peñalolén (sitio del Telecentro) es altamente valorado, puesto que representa la presencia de la comuna en el mundo y la importancia del Telecentro como un hito a nivel nacional. La posibilidad de mostrar un desarrollo en plataforma internet, desde una comuna popular, significa testimoniar las potencialidades existentes en sectores socialmente desfavorecidos.

En cuanto a la evaluación de los contenidos que ofrece el portal, las posturas varían. Se plantea la demanda por más contenidos que refieran a la comuna, más allá de que se muestre lo que efectivamente se hace y los servicios que presta el telecentro, se aspira a que el portal se transforme en una vitrina para el mundo, donde se muestren lugares y atractivos de la comuna, así como la historia local. Dentro de los elementos más valorados del sitio del Telecentro está la posibilidad de escuchar en vivo la radio local. En el seno de la Corporación donde está inserto el Telecentro existe una radio de baja cobertura (cubre sectores de la comuna) que está asociada al sitio, lo que permite que su cobertura se amplía automáticamente a cualquier parte del mundo donde exista acceso a internet. Los 34 programas de la radio son generados por personas de la comuna, por lo que se convierte en un vehículo potente de difusión de expresiones locales. Existen programas de música folclórica, *tecno*, *sound*, canto nuevo, *trash*, entre otras. Además hay programas religiosos (de distintas religiones), magazinescos, informativos locales y de utilidad pública. Sin duda el vínculo de la radio con el sitio es la sección más valorada de los contenidos que ofrece el portal. Muchos monitores del centro tienen sus programas en la radio y, por su parte, muchos jóvenes de la radio se transformaron en monitores del telecentro. Si bien son dos proyectos relativamente independientes, a través del sitio se logró juntarlos y generar sinergias.

Desde la perspectiva de dirigentes y microempresarios la información más valorada es la que se relaciona con sus actividades u oficios. Las demandas de información en este caso, se vinculan con los contenidos que ofrece la Municipalidad y el Estado. La información de los servicios públicos está vinculada al portal y se trata de información generada por los servicios del Estado. En este sentido, este relato hará el “hipervínculo” hacia las

⁷Al respecto ver: [Http://www.elencuentro.cl](http://www.elencuentro.cl)

percepciones respecto de la información de los servicios públicos.

Contenidos del Estado

La evaluación que hacen respecto a los contenidos que ofrece el Estado, en general, es crítica respecto a la poca claridad del público al que está dirigida la información y se señala que el lenguaje es complejo y engorroso para un público general. Se nos señala como ejemplo algunos servicios que, si bien han desplegado esfuerzos en ofrecer contenidos para organizaciones sociales, ésta se mezcla con información dirigida a consultores o públicos más técnicos. Desde la perspectiva de los actores consultados, el Estado tiene la obligación de fomentar la generación de información y contenidos pertinentes para las organizaciones de la sociedad civil. Además se demanda mayor retroalimentación y escucha, es decir, no se considera suficiente tener presencia en internet, sino que se aspira a que los recursos que se ofrecen, además entregar información útil, favorezca la interlocución con los servicios y la simplificación de trámites.

Segmentación de Contenidos

Desde la perspectiva de los jóvenes, monitores y usuarios, la percepción respecto a los contenidos y vínculos que ofrece el sitio del Telecentro no es adecuada para sus requerimientos. La distancia que manifiestan, a pesar de que valoran la existencia del sitio como vitrina de la comuna, se refiere principalmente a que lo consideran un sitio corporativo, estático y falto de creatividad. No se identifican ni con la gráfica ni con la información que ofrece. Reconocen, sin embargo, la pertinencia de la información del municipio o los vínculos con sitios del Estado. No obstante, consideran que debe existir una segmentación de los contenidos, puesto que en el sitio actual no se consideran incluidos. El consumo de contenidos por parte de los jóvenes apunta tanto a la forma como a lo sustantivo. En relación a la forma, consideran que es un sitio poco llamativo y poco atractivo para el navegante juvenil. En relación a lo sustantivo consideran que el sitio no refleja sus intereses y demandas de información, tal como música, entretención y grupos de interés en general (tema OVNI, temas ecológicos, etc.). Además de la demanda por contenidos apropiados, los jóvenes consideran que el lenguaje del sitio no es el adecuado. Cuestionan el lenguaje y el empleo de términos “duros” y “cuadrados” como la misma palabra “microempresario”.

La convivencia entre los distintos públicos en el sitio del Telecentro no es fácil. La estrategia de apropiación del sitio por parte de sus usuarios no ha dado resultados por el momento. Los jóvenes han preferido excluirse del sitio del telecentro y generar sus propios sitios, la mayoría personales.

El ideal de sitio en los jóvenes

Para los jóvenes consultados el ideal de sitio debe considerar recursos gráficos como la animación, diseños creativos y, en general, todos aquellos recursos que faciliten y atraigan la atención de los internautas locales como de cualquier parte del mundo. Para ellos resulta de la mayor importancia el flujo y

dinamismo del sitio, no conciben un sitio sin cambios durante una semana.

Respecto a los contenidos que consideran interesantes, la mayoría de las preferencias tienen relación con la música. La identificación con la estética y la comunidad de sentidos en torno a una banda musical son elementos que los convocan fuertemente. En este sentido, el sitio del telecentro quisieran convertirlo en la vitrina de sus intereses. Muchos jóvenes, especialmente monitores, están desarrollando experimentaciones con archivos de audio como el MP3. Esta tecnología no sólo les permite acceder a una oferta musical variada y profusa, sino que además pueden crear música a través de *software* que permiten la mezcla y creación de archivos de sonido, *software* que, por cierto, encuentran disponibles gratuitamente en la red. Este es un ámbito que quisieran reflejar en el sitio del telecentro y ofrecerlo a la red. Otros elementos que quisieran para el sitio del telecentro son algunos juegos, buscadores especializados, noticias de los colegios, artistas y deportistas locales.

Los jóvenes saben que el sitio debe reflejar a una amplia gama de usuarios y es por ello que proponen que el sitio tenga una sección especial para ellos, donde puedan mostrar cosas y vean reflejados sus intereses, logrando lo que ellos consideran fundamental, darle flujo al sitio. La importancia que le otorgan al flujo de visitas se relaciona con la visualización que hacen de las posibilidades que ofrece internet para generar recursos. En este sentido, valoran los servicios que le dan valor agregado a los sitios. Poner información para diversos tipos de personas de modo de generar visitas y con ello disputar el interés de empresas que deseen publicitar en el sitio.

El espacio físico y la capacidad de los equipos

El telecentro ocupa un espacio dentro de la Corporación Encuentro. La Corporación dispone de una sala con diez computadores que disputan un reducido espacio. El espacio físico de un Telecentro es un aspecto considerado por las opiniones consultadas. Es un consenso generalizado que el espacio disponible en la actualidad no es lo más adecuado. Los 20 metros cuadrados del telecentro resultan insuficientes para la comodidad y para una adecuada intimidad de los internautas. La capacidad adecuada, por cierto, depende de la demanda que tenga un telecentro. En este caso la demanda sobrepasa la capacidad que ofrece, especialmente en horarios *peak*. Respecto a la privacidad, las opiniones señalan que el espacio debe garantizar una mínima distancia entre los equipos. Especialmente incómodo resulta en verano, donde el calor hace manifiesto el problema.

Otro aspecto relativo a la capacidad física del telecentro se refiere a la cantidad de computadores y a la capacidad de éstos. En el caso del telecentro de Peñalolén actualmente se dispone de 10 equipos⁸ y la capacidad es considerada adecuada por los usuarios. Son equipos de última generación al momento de ser adquiridos. La conexión que posee el telecentro es considerada como un facilitador. Se dispone de una línea dedicada y el tipo de conexión permite una navegación rápida y expedita. El veloz desarrollo de la

⁸ Proximamente la capacidad se ampliará a 20 equipos, gracias a fondos obtenidos de la Fundación Andes. El aumento de la capacidad coincide con el cambio a otro recinto con mayor espacio.

tecnología no permite hablar de un estándar óptimo, ya que las nuevas aplicaciones y programas, que surgen permanentemente, van exigiendo cada vez mayor capacidad física de los equipos. Los usos actuales de los equipos ya delatan una necesidad de ampliación, la capacidad de los equipos cada vez se ve más afectada y requerida.

El Telecentro dispone de dos servidores, además de los equipos para público, que permiten ofrecer *hosting* y casillas de correo. Al respecto las opiniones consultadas nos señalan que es una vía que se debería desarrollar con sentido comercial y social. Otorgar gratuita o subsidiadamente a las organizaciones por un lado, y vender *hosting* a empresas o instituciones que puedan pagar por el servicio. De esta manera se percibe como una vía para generar recursos para el telecentro y así, favorecer su sustentabilidad.

El entorno

El telecentro se localiza en un sector calificado como inseguro. Las medidas de seguridad se han tenido que incrementar permanentemente por los robos que ha sufrido. Se han registrado robos de menor cuantía asociados a consumidores de drogas que buscan dinero en efectivo. Sólo se registra como pérdida importante el robo de un computador y una impresora. La reflexión que surge es ambivalente. Por un lado resulta evidente que la seguridad es un factor crítico, para lo cual se tienen que tomar las medidas adecuadas como contratar seguros y, por sobretodo, comunicar la utilidad pública que entrega a la comunidad. Por otro lado es importante que este tipo de iniciativas se disputen los espacios con la delincuencia, puesto que es uno de los objetivos indirectos del proyecto telecentro.

Difusión

Es un consenso generalizado que telecentro requiere de un plan de comunicaciones al interior de la comuna. Si bien la demanda del telecentro es alta, las opiniones coinciden en que hay que llegar a más personas y evitar que se consolide un público cautivo. La ampliación de la cobertura hacia más personas y la consolidación de públicos meta es visto como un requerimiento impostergable. Esto se vincula directamente con el impacto social que se persigue con esta iniciativa. En este sentido, se visualiza la necesidad de desarrollar un plan de difusión que sea parte de un plan de expansión y consolidación económica.

Especial atención se debe poner en el mensaje que se transmita, de tal manera que se logre comunicar los beneficios globales que ofrece esta tecnología, considerando que lo que se quiere mostrar es una tecnología nueva con las dificultades que ello plantea.

La Capacitación

El modelo de telecentro comunitario considera la capacitación como un

elemento central. La capacitación es el medio que operacionaliza los objetivos principales de un telecentro. En este sentido, el telecentro de Peñalolén consideró una política explícita en la habilitación de las herramientas básicas para la administración del telecentro como para la utilización de las tecnologías de información. El modelo implementado consideró distintas etapas asociadas a públicos definidos. En el modelo de implementación de Telecentros un factor clave es el rol que juegan el o los administradores. Ellos son responsables de toda la actividad interna del centro y son el vínculo más directo entre la comunidad y el Telecentro. Este perfil, plantea la necesidad de contar con administradores capacitados en las áreas más sensibles de su quehacer, a saber, liderazgo y relaciones humanas, dominio sobre las tecnologías de información y sus componentes, y motivación al desarrollo de contenidos en la Internet. El modelo también contempló la preparación y capacitación de jóvenes de la comunidad como monitores voluntarios para cumplir roles de apoyo para los usuarios del Telecentro.

En el caso de administradores y monitores, el objetivo general de la capacitación fue potenciar su capacidad como agentes orientados a asumir un rol de liderazgo en el marco de los telecentros, estimulando sus capacidades en diferentes áreas, con el fin de crear las condiciones necesarias para llegar a un escenario de autosustentabilidad. Esto se materializó en talleres prácticos sobre el funcionamiento del Telecentro, considerando elementos de comunicación efectiva, liderazgo y trabajo en equipo. También se consideró un curso en HTML básico para aplicaciones y administración de sitios *web*, manejo de *hardware* y *software*. También se consideraron metodologías de búsqueda y administración de información disponible en la *www*, especialmente relacionada con servicios públicos, programas sociales, y otros temas de interés como información escolar y empresarial. También fue necesario capacitar a un monitor en manejo de sistema UNIX.

En el caso de los Usuarios el objetivo general de la capacitación fue dotar al público-usuario de herramientas y conocimientos para estimular la apropiación de las tecnologías de información, de modo tal de llegar a un esquema de autogestión de la información. Los cursos impartidos fueron de introducción a la computación y principios básicos de *hardware* y *software*, navegación y búsqueda de información en la red y navegación especializada para microempresarios y dirigentes sociales.

El modelo de capacitación fue concebido como de réplica y multiplicación. Por lo que la presencia de los capacitadores profesionales o técnicos externos al telecentro fue sólo en una primera etapa. Se logró conformar un equipo de avanzada para las posteriores capacitaciones. La totalidad eran jóvenes.

La percepción generalizada de los diferentes públicos describe la capacitación recibida como de alta calidad pero insuficiente en cantidad. Particularmente los públicos adultos indican la dificultad que les significa incorporar las herramientas entregadas en la capacitación. Considerando que el grueso de las personas capacitadas nunca había interactuado con un computador, las dificultades comenzaban desde tomar el *mouse* y conocer el teclado. Muchas personas se sintieron frustradas en las primeras sesiones, por lo que la

motivación disminuía y las resistencias emergieron. No fueron pocos quienes abandonaron los cursos y casi la totalidad pensó en la partida que nunca aprendería.

Quienes completaron el proceso evalúan como la principal deficiencia de los cursos la falta de acompañamiento en el proceso de aprendizaje y la falta de práctica, principalmente por el poco tiempo que tienen después del trabajo. No obstante la evaluación crítica de la capacitación, coinciden en que es un primer paso que les permite contar con los elementos básicos para seguir aprendiendo.

Me dió igualdad, me influyó que no importaba que tuviera yo tantos años, que no importaba que fuera una dirigente social, que no necesitaba ser yo una persona con enseñanza media, ni universitaria, para tener acceso a esto. Que es lo que me imaginaba antes yo. Que lo que era computación, internet, era parte de gente de un nivel cultural como muy elevado. (Entrevista a Sra. Humilde González)

BIBLIOGRAFIA

- Castells, Manuel, *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura vol . La Sociedad Red.* , Alianza Editorial, Madrid, 1997.
- Mathias, Paul , 1998, “La Ciudad Internet”, Paris
- CEPAL, 1999, “Gestión de la información y de la tecnología de la información en el gobierno central y local”, *Serie Información y Desarrollo*, Santiago de Chile, Volumen N° 9.
- Cubillo, Julio, “Cambio y continuidad en las organizaciones de gestión del conocimiento”, *Serie Información y Desarrollo*, CEPAL, Santiago de Chile, Volumen N° 10
- PNUD, 1999, Informe sobre Desarrollo Humano, New York.
- Banco Mundial, 1999, “El Conocimiento al Servicio del Desarrollo”, *Informe sobre Desarrollo Mundial*, Washington, D.C.
- Ianni, Octavio, 1999, “El príncipe electrónico” *Revista de Ciencias Sociales*, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, Volumen N° 10.
- Ibañez, Jesús. *El Regreso del Sujeto. La Investigación social de segundo orden*. Editorial Amerinda. Santiago.1991.
- Sen, Amartya, *Nuevo Examen de la Desigualdad*, Alianza Editorial, Madrid, 1995.

En Internet:

- Gómez, Ricardo, 2000, “Latinoamérica en el Salón de los Espejos de Internet”, CIID-Montevideo, <http://www.idrc.ca/pan/pubhalls.htm>
- Rutllant, Claudio, Chile 2005, <http://www.ekhos.cl>, 1998.
- Tapia, Gonzalo y Rutllant, Claudio, “Capital Social y Masa Crítica”, <http://www.todochile.cl>
- UNESCO, 1996, “Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el Desarrollo”, <http://www.platino.gov.ve/unesco.htm>
- World Economic Forum, Informe de Competitividad, <http://www.wef.org>
- Sitio Telecentro Comunitario de Peñalolén, <Http://www.elencuentro.cl>
- Sitio Telecentros en el mundo, <http://www.telecentro.cl>

Publicaciones del autor:

- Araya, Rodrigo. *Ecología y Sociedad, región de Los Lagos: una Visión Ecosocial*, Flacso-Chile, 2000
- Araya, Rodrigo (compilador) *Una mirada regional a la relación comercio internacional y medioambiente*, Flacso-Chile, 2000
- Alderete F., Araya R., *Organización y Participación en Centros de Padres y Apoderados*, Ministerio Secretaría General de Gobierno - Ministerio de Educación. 1997
- Alderete F., Araya R., *Estudios Cualitativos de Opinión Ciudadana en las regiones IV, V y X* , Ministerio Secretaría General de Gobierno - Ministerio de Planificación y Cooperación Documentos de trabajo 1996 .

- Ministerio Secretaría General de Gobierno – Ministerio de Salud. 1996 “ Directorio de Organizaciones Sociales de Salud” .