

LO POPULAR A PARTIR DE LA APROPIACIÓN DE LAS TIC Tensiones entre representaciones hegemónicas y prácticas

*Sebastián Benítez Larghi
Universidad Nacional de La Plata (Argentina)*

1. Introducción

La aparición de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha suscitado un enorme interés dentro de las ciencias sociales contemporáneas. Actualmente, existe un marcado consenso acerca de que asistimos a una revolución tecnológica casi sin precedentes. Por ello, a medida que la computadora, la Internet y el teléfono celular se fueron sumando a nuestra vida cotidiana, la inserción de estas tecnologías en el ámbito del trabajo, el consumo, la cultura y la política ha constituido el objeto de estudio de numerosos especialistas. Dentro del enorme abanico de enfoques, el presente artículo se inscribe dentro del estudio tanto de los vínculos existentes entre las TIC, especialmente de la computadora e Internet, y las transformaciones acaecidas en el capitalismo contemporáneo como de los usos y apropiaciones sociales de las TIC por las clases populares.

¿Qué prácticas y representaciones construyen sujetos provenientes de las clases populares para aprehender las tecnologías digitales, cuyo manejo se presenta cada vez más decisivo para el posicionamiento de los individuos en la sociedad? ¿Cómo se insertan las nuevas tecnologías en los universos de sentidos populares mediante los cuales cada sector social construye su visión del mundo? ¿Cómo se articulan estos universos con la reproducción del orden social? A partir de estos interrogantes, a lo largo de este artículo, recorreremos las dimensiones principales que constituyen las heterogéneas experiencias de apropiación de las TIC por parte de las clases populares argentinas.

Si las TIC, como todo desarrollo tecnológico, son un constructo social e histórico que se moldea a través de las prácticas a los que lo someten los actores sociales, nos interesa conocer cómo son las nuevas tecnologías creadas y recreadas por varones y mujeres, jóvenes y adultos de clases populares, qué sentidos adquieren, si reproducen o rompen con los significados dominantes y si agregan algo novedoso a las experiencias tecnológicas vigentes entre las clases dominantes. Para cumplir con este objetivo nos abocaremos a indagar las representaciones sociales que atraviesan y movilizan las prácticas tecnológicas construidas por distintos actores populares (integrantes de movimientos de desocupados, jóvenes usuarios de espacios de acceso público de barrios periféricos, mujeres desempleadas, estudiantes secundarios en barrios obreros) en términos de acceso, adquisición de habilidades y usos concretos de las TIC en distintas esferas de su vida cotidiana.

Como hipótesis planteamos que existiría un conjunto de tensiones entre las representaciones sociales hegemónicas construidas en torno a las TIC y a las prácticas efectivas mediante las cuales los sujetos de clases populares incorporan esas tecnologías en sus vidas cotidianas. Esto obedecería a que el procesamiento práctico de esas representaciones opera desde

condiciones socio-culturales particulares y a través de racionalidades diferentes a las de otros sectores sociales, asociadas a la experiencia cotidiana de las clases populares.

Para sostener y alimentar esta conjetura nos valdremos del trabajo de campo acumulado mediante diferentes proyectos de investigación durante casi una década (2003-2011) dedicadas a indagar las experiencias de apropiación tecnológica de distintos actores de clases populares argentinas: 1) miembros de Movimientos de Trabajadores Desocupados (MTD); 2) jóvenes adolescentes y jóvenes adultos usuarios de tres modelos de espacio de acceso público a las TIC (un cibercafé, un taller de computación autogestionado comunitariamente, y un telecentro financiado por un programa estatal y gestionado por una organización de base) en el populoso municipio de La Matanza; 3) estudiantes secundarios de distintas escuelas públicas de barrio populares y obreros del Gran Buenos Aires y el Gran La Plata beneficiarios del Programa Conectar Igualdad (PCI) (1) que opera bajo la modalidad 1 a 1 (una netbook por alumno). Los distintos proyectos de investigación privilegiaron una estrategia metodológica cualitativa utilizando como herramientas de indagación la observación no participante, entrevistas a informantes clave, entrevistas en profundidad y grupos focales.

A lo largo de las secciones siguientes nos dedicaremos, luego de elaborar nuestro modelo conceptual de análisis, a mapear las condiciones de acceso a las TIC vigentes en la Argentina, descubrir las estrategias populares de adquisición de habilidades y competencias tecnológicas e indagar los vínculos entre representaciones y prácticas tecnológicas por parte de distintos actores de clases populares. Como conclusión desarrollamos la hipótesis planteada más arriba señalando posibles pasos futuros tendientes a una mayor comprensión de los procesos de apropiación de las TIC en la sociedad contemporánea.

2. Los sentidos de la apropiación

Teniendo en cuenta los aspectos relevantes de una concepción crítica de la tecnología (Feenberg, 2005), retomamos la teoría social de los medios de comunicación trazada por J. B. Thompson (1998) para construir nuestro esquema analítico e interpretativo de la relación existente entre las clases populares y las TIC.

Para dar cuenta de este vínculo, preferimos utilizar el concepto de *apropiación*, entendida como el proceso material y simbólico de interpretación y dotación de sentido respecto a un determinado artefacto cultural por parte de un grupo social, por sobre el de consumo. Mientras que este último término presupone que las posibilidades de acción vienen predeterminadas y cerradas en las propias tecnologías, el concepto de apropiación pone el énfasis en la capacidad de los sujetos para volverlas significativas de acuerdo con sus propios propósitos. Esta significación no se hace desde la nada. Los individuos parten de asunciones y expectativas cuyo origen es social e histórico. Se trata de supuestos compartidos por un grupo con trayectorias similares. Por lo tanto, la interpretación es siempre un proceso *hermenéutico relacional* que implica una socialización con otros (Thompson, 1998: 62). Es decir, se trata de una experiencia que se construye social, histórica y biográficamente, y es, al mismo tiempo, diferenciada de acuerdo con la clase social, el género, la pertenencia generacional y la

biografía personal. Asimismo, entender la apropiación de una nueva tecnología comunicacional, como el conjunto de procesos socio-culturales que intervienen en el uso, la socialización y la significación de las nuevas tecnologías en diversos grupos socio-culturales, implica reconocer que aquella involucra un *capital simbólico* (Bourdieu, 1998) asociado a este. Esto significa que los artefactos culturales son apropiados en la medida en que resultan ser *socialmente significativos* para el grupo social en términos de su universo simbólico particular, es decir, de acuerdo con las necesidades subjetivas de ese grupo. Se trata, además, de una actividad *situacional*: la recepción se realiza siempre de manera situada, ya sea esta situación la vida cotidiana, el trabajo o cualquier otro escenario. La actividad de recepción tiene lugar dentro de contextos estructurados, caracterizados por relaciones de poder y por un acceso diferencial a los recursos disponibles. Es, a la vez, una actividad *rutinaria*, ya que constituye una parte integral de las actividades de la vida cotidiana. Implica además un *logro habilidoso* ya que requiere el desarrollo de distintas habilidades para poder apropiarse de los medios, tomar su contenido significativo y hacerlo propio (Thompson, 1998: 63-65).

Desde nuestra perspectiva, las TIC serán consideradas como un *artefacto cultural* (Hine, 2004:43) compuesto indisolublemente por estructuras objetivas, códigos técnicos y significaciones. De acuerdo con este marco analítico general, en nuestro trabajo definimos el concepto de *apropiación tecnológica* aludiendo a los *procesos de interpretación y dotación de sentido implicados en las prácticas y representaciones que distintos actores construyen en torno a las Tecnologías de Información y Comunicación*. Por lo tanto, al estudiar los procesos de apropiación por parte de las clases populares indagaremos los sentidos que las TIC les generan teniendo en cuenta el contexto socio histórico particular, la pertenencia socio-cultural de los apropiadores y los universos simbólicos previos propios de cada organización desde donde las tecnologías son incorporadas. En tanto la apropiación se trata de un proceso *hermenéutico relacional* nos preguntamos de qué modo la acción colectiva alimenta interpretaciones colectivas de las TIC con caracteres particulares y específicos por parte de estos actores provenientes de las clases populares organizadas. Asimismo, investigaremos si se dan procesos colectivos de adquisición de las habilidades, competencias y saberes necesarios para apuntalar dicha apropiación.

A partir de nuestra definición del término apropiación como proceso de interpretación y significación de las TIC, nos interesa comprender y clasificar los sentidos que estas tecnologías adquieren en la vida cotidiana de las clases populares. Efectivamente, nuestro estudio no se preocupa sencillamente por describir si un determinado sujeto utiliza tal o cual instrumento electrónico sino que se interesa por descubrir de qué manera operan en torno a las formas objetivas, los códigos técnicos y las restricciones sociales que traen consigo las TIC. Por lo tanto, resulta necesario indagar las *representaciones sociales* (Jodelet, 1986: 472) propias de este sector de las clases populares que intervienen en el uso, la socialización y la significación de las nuevas tecnologías.

Para sintetizar, recuperamos las reflexiones de Martín-Barbero, cuando señala que “desde el concepto de *efecto* las relaciones tecnología/cultura nos devuelven al fetiche: toda la actividad

de un lado y mera pasividad del otro”. Frente a ello, “desplazaremos entonces la mirada, o mejor el punto de vista, para interrogar la tecnología desde ese *lugar otro*: el de los modos de apropiación y uso de las clases populares” (Martín-Barbero, 2006: 186; destacados del autor).

3. La apropiación de las TIC por las clases populares argentinas

Luego de demarcar nuestra perspectiva teórica, en esta sección nos dedicaremos al análisis de las características que adopta la apropiación de las TIC por parte de las clases populares argentinas. Enfocados tanto en las prácticas como en las representaciones tecnológicas, indagaremos las condiciones de acceso al equipamiento informático y la conectividad a Internet, las tácticas de adquisición de habilidades y competencias necesarias para decodificar y operar estos artefactos, y las prácticas concretas que incorporan las TIC en las distintas esferas de la vida cotidiana.

3.1 La lucha por el acceso

Durante la última década, la Argentina ha superado una de las peores crisis económicas, sociales y políticas de su historia (1998-2003), y muestra ahora un crecimiento sostenido de su economía al tiempo en que lentamente se va reconstruyendo su tejido social. Si bien el epicentro de la crisis se produjo en 2001, se estima que el 50 % de la población vivió durante casi diez años en condiciones de pobreza mientras que la desocupación llegó a superar el récord del 22 %. Actualmente, el crecimiento económico y una batería de políticas inclusivas, entre las que se destaca la Asignación Universal por Hijo (AUH), han llevado al mejoramiento de los índices de empleo y a la reducción de la pobreza. El desempleo juvenil, históricamente elevado en la Argentina y en la región, se redujo significativamente en la última década de acuerdo con datos oficiales: del 35,9 % en 2002 cayó al 18,9 % en 2010, un nivel que igualmente continúa siendo elevado, sobre todo en comparación con la tasa de desempleo general, que se oscila alrededor del 7 %. Sin embargo, la desigualdad se muestra más resistente, al tiempo en que la precarización laboral y el empleo informal, sumados a la inflación, representan los principales problemas sociales que deben ser combatidos en las zonas más vulnerables.

La proactividad estatal también está presente en los temas de acceso y consumo de los medios de comunicación. Desde el año 2009 el mundo de las telecomunicaciones ha estado en el centro de la escena política debido a diversas iniciativas gubernamentales tendientes a la desmonopolización del sector y a la universalización del acceso a las TIC. En este sentido, se ubican la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, el modelo de acceso “1 a 1” denominado Conectar Igualdad que proyecta proveer una netbook a todos los estudiantes de escuelas públicas secundarias, los Programas MiPC y Argentina Conectada, tendientes a garantizar el acceso de la población a las computadoras e Internet en las zonas más desfavorecidas, en tanto las estadísticas muestran allí una baja penetración de las TIC: más allá del crecimiento sostenido y la tendencia a la masificación del acceso, más de un 45 % de la población en la Argentina nunca se conectó a Internet (INDEC, 2012b; SNCC, 2008: 54).

Esto refleja un fenómeno desigual y diferenciado, directamente asociado a tres variables: el nivel socio-económico, la edad y la región de residencia. El acceso a Internet está sostenido por las clases altas, medias altas y medias; por los jóvenes de 12 a 34 años; y por los residentes en el AMBA (SNCC, 2008; Dalessio-IROL, 2010).

En la Argentina existe actualmente una severa brecha social en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) —brecha de primer orden— ya que alrededor de la mitad de la población no cuenta con computadora en su hogar ni se ha conectado nunca a Internet (D'Alessio-Irol, 2010). Según estudios recientes, más de la mitad de los niños del país viven en hogares que no poseen computadora, mientras que dos tercios de los chicos que cursan la secundaria no tienen conexión a Internet en el hogar (UCA, 2011). A esta brecha de acceso a las tecnologías se agrega una brecha digital de segundo orden, relativa a la desigual distribución de habilidades y competencias tecnológicas que continúa alimentándose de las brechas sociales y educativas. De esta manera, se configura una desigualdad simbólica entre quienes se apropian de las potencialidades de las tecnologías —elites informacionales— y quienes solo realizan usos pasivos y limitados que no constituyen una verdadera apropiación de las tecnologías (Castells, 1995).

Según datos arrojados por el último Censo Nacional realizado en 2010, más de la mitad de los hogares argentinos (53 %) no cuenta con una computadora en el hogar (INDEC, 2012a). Este guarismo aumenta si nos concentramos en las zonas geográficas más desfavorecidas como el NEA, el NOA y los partidos más populares del AMBA. Para citar un ejemplo, podemos avistar los datos de algunas de las localidades donde nuestras investigaciones se llevaron a cabo. Los datos del último Censo Nacional realizado en 2010 arrojan que solamente el 42 % de los hogares del partido de La Matanza contaban con al menos una computadora (INDEC, 2012a). Si bien no se cuenta con datos desagregados, presumiblemente la penetración sería aún menor en las zonas más desfavorecidas de Laferrere y González Catán donde se realizó la investigación. Sin embargo, es importante reconocer que la evolución de las TIC es muy dinámica y los datos quedan rápidamente desactualizados. Con seguridad, con la implementación del Programa Conectar Igualdad, actualmente el porcentaje de hogares con computadora sea mayor al que allí se registra. De hecho, según la Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC) realizada por el propio INDEC durante el tercer trimestre de 2011, muestra que a nivel nacional los guarismos de posesión de computadora en el hogar se revirtieron: un 53,8 % de los hogares cuenta con al menos una computadora mientras que los hogares que no poseen ninguna suman el 46,2 % (INDEC, 2012b: 6) (2). En cuanto al acceso a Internet, la misma Encuesta señala que el 43,8 % de los hogares urbanos del país acceden a Internet (INDEC, 2012b: 7). Respecto a la utilización efectiva de los dispositivos y servicios, la ENTIC refleja que un 42 % de la población urbana no utiliza la computadora y que un 45,3 % no usa Internet (INDEC, 2012b: 9).

Ahora bien, cabe destacarse que la ciudad de Buenos Aires y la provincia de Tierra del Fuego (las que ostentan el ingreso per cápita mayor a nivel nacional) presentan indicadores mucho mayores a las medias nacionales. Además, tal como lo señala el informe de la ENTIC, “entre

las variables incluidas el nivel de instrucción alcanzado es, junto con la edad, una de las que muestra mayores variantes con relación al uso de celular, computadora e Internet” (INDEC, 2012b: 12).

Una conclusión obvia de los datos expuestos sobre el acceso a las TIC sería que cuanto menores son los recursos económicos y las competencias educativas y culturales necesarias para manejar las TIC menores son las capacidades de acceso. Sin embargo, una lectura más profunda, nos pone frente a un fenómeno sembrado de complejidades.

La falta de recursos económicos como variable explicativa del acceso al equipamiento y la conexión necesaria ha perdido su eficacia explicativa a partir de la aparición de los cibercafés y locutorios. En este contexto, adquieren importancia los espacios de acceso público a la computadora e Internet que, si bien se encuentran en descenso, aún constituyen vías de conexión para buena parte de la población del país. En todo el mundo, y en la Argentina en particular, se han desarrollado exitosamente los cibercafés, locales comerciales que ofrecen acceso a una computadora con conexión a Internet por el pago de una tarifa. Como indican los sondeos, los cibernets y locutorios han jugado —y aún lo hacen— un papel sustancial en el acceso de las clases medias bajas y bajas a Internet. Durante la década 2000-2009, la gran mayoría de los usuarios del nivel socioeconómico más bajo se conectaba desde un locutorio o cibercafé (Clarín y Dalessio IROL, 2010; SNCC, 2005 y 2008). De allí, el *inesperado rol socializador* de las TIC entre las clases populares que cumplen los cibercafés y los locutorios, tal como se destaca en los estudios de Finkelievich y Prince (2007). En la actualidad, la ENTIC del INDEC señala que un 20 % de la población utiliza la computadora en locales comerciales de acceso a las TIC, cifra que aumenta a más del 30 % si nos concentramos en franjas etáreas juveniles (INDEC, 2012b: 33). Más allá de las desventajas que presentan estos espacios, resulta innegable su rol facilitador en el acceso de las clases populares a las TIC refutando las explicaciones economicistas de la brecha digital. En efecto, las estadísticas demuestran la escasa relevancia del componente económico a la hora de explicar las razones del no acceso a Internet. En sus conclusiones, uno de los informes del SNCC planteaba hace ya algunos años. Mientras el 35,3 % de los que no utilizaban Internet aducían no saber usarla, un 33,2 % demostraba falta de interés y un 10,3 % declaraba no necesitar Internet para sus actividades, solo un 6,2 % atribuía su desconexión a factores económicos como los costos de Internet o la falta de computadora (SNCC, 2005: 151). Del informe, se desprende que el desconocimiento del uso de Internet era el motivo prevaleciente entre los de nivel socioeconómico bajo y los mayores de cincuenta años. Si bien los otros motivos que presenta el informe (falta de interés, tiempo y necesidad) no están desglosados por niveles socioeconómicos, dado que prevalecen individuos de clases populares entre los no usuarios de Internet, podemos inferir que estas respuestas son representativas de estos sectores. Por lo tanto, el aspecto económico de la llamada “brecha digital”, centrada en la cuestión del acceso al equipamiento y a la conexión física, pareciera quedar sin efecto. Sin embargo, el hecho de que las clases populares encuentren en la falta de conocimiento el principal motivo para no utilizar Internet viene a confirmar que el aspecto cultural de la brecha digital —la llamada

brecha de segundo orden— sigue teniendo peso. Evidentemente, como parecen corroborar los datos de la ENTIC, la ausencia de ciertos capitales culturales y educativos condiciona la capacidad de apropiación de las TIC (Moya, 2005). La cuestión no pasaría ya por acceder o no a las herramientas sino en cómo y, sobre todo, para qué hacerlo.

3.2 De la imposición al aprendizaje colectivo: los sinuosos caminos de la socialización de las TIC entre las clases populares

Más allá de las estadísticas sobre las condiciones y características de acceso, de acuerdo con nuestras propias investigaciones podemos afirmar que las TIC desembarcan en los mundos de las clases populares bajo una imposición exógena de carácter compulsivo.

Por una parte, la mayoría de las veces, las TIC y sus códigos son vistos como una realidad ajena y distante, no propia de las condiciones de vida, necesidades e intereses de las clases populares. Por ejemplo, al interior de Movimientos de Trabajadores Desocupados combativos y radicalizados encontramos que mientras ciertos integrantes han logrado revertir y resignificar el destino al que el capitalismo neoliberal los había condenado muchos otros aún no han podido quebrarlo. Esto lo vemos en el modo en que cada uno actúa frente al mandato social según el cual las tecnologías no son para las clases subalternas:

Cuando editábamos los boletines, estaba un compañero al lado mío, y justo me estaba mirando y le digo “me lleva tiempo y todavía no está hecho el laburo”. Entonces él cansado ya estaba, ya no me aguantaba más de estar ahí, “eso no es para mí”, decía. Hay como una resistencia a eso, ¿viste? Decía que son cosas como para una especie de técnico, y decía “no son cosas para mí... yo soy piquetero” (risas) (Referente de un MTD del sur del conurbano bonaerense, responsable del área de prensa).

Así, la anécdota relatada por este referente en la cual un compañero suyo renegaba de la informática porque “*no son cosas de piqueteros*” nos recuerda una de las frases citadas por Bourdieu para ilustrar las prácticas populares que, frente a un artefacto cultural legítimo, operan siempre bajo “el principio de la elección de lo necesario (“esto no es para nosotros”)” (Bourdieu, 1998: 386). En una investigación, la antropóloga Rosalía Winocur indaga las representaciones sociales construidas en torno a las TIC por los pobladores de San Lorenzo Chimalpa, un pequeño poblado en el estado de México. Según su estudio, en términos simbólicos, la informática es vivida tanto como una oportunidad pero también como una amenaza por las clases populares. Las dos caras de esta moneda se explican a partir de cómo se perciben las diferencias existentes en cuanto al capital cultural ostentado no solo entre clases sociales sino también entre dos generaciones. En el imaginario de los adultos de clases populares, las computadoras representan un mundo completamente ajeno para el cual no se sienten capacitados ni sienten que puedan sacarle provecho. Son, en cambio, los jóvenes quienes, según este imaginario, podrían aprovechar las facilidades otorgadas por la computadora en términos de éxito social. “De ahí que (...) la computadora se haya instalado como una necesidad proyectada hacia los jóvenes y hacia los hijos, en la medida en que siguen siendo depositarios de las aspiraciones de progreso y movilidad social” (Winocur, 2006: 18).

Al advertir que entre los pobladores de San Lorenzo, la mayoría de los adultos no perciben ninguna ventaja en la computadora para su propio desempeño social y productivo pero sí entienden la importancia que tiene para “los otros” —aquellos que sí tienen los “conocimientos” para aprovecharla—, Winocur sostiene que “el núcleo central de la representación que organiza y confiere sentido a esta idea es que el origen de la desigualdad cultural no está en la desigual distribución de la riqueza, sino de la inteligencia y del conocimiento” (Winocur, 2006: 7). Podemos especular que una inversión fetichista estaría operando en buena parte de las clases populares a la hora de otorgarle significados a las TIC. Si, como las publicidades lo indican, Internet y la computadora “son para los inteligentes”, su consumo podría volver inteligente a los usuarios y, por lo tanto, garantizarles el ascenso social.

Consecuentemente, la representación de la superación de la pobreza y la desigualdad de oportunidades está fuertemente asociada a la posibilidad de acceso al conocimiento, donde la computadora se habría convertido en una bisagra fundamental, no solo porque se asocia con la educación, sino porque en la representación de sus poderes, su uso posibilitaría una transferencia de las cualidades del “creador” al usuario: inteligencia y poder para cambiar el destino propio y ajeno (Winocur, 2006: 8).

Por su parte, el carácter compulsivo de la imposición de esta realidad ajena se pone de manifiesto en aquellas instancias de interacción con instituciones y sujetos de otros sectores sociales. En la siguiente cita de una entrevista puede observarse de qué modo las relaciones sociales dominantes indispensables para la inclusión social imponen el uso de las TIC a los sujetos de sectores populares.

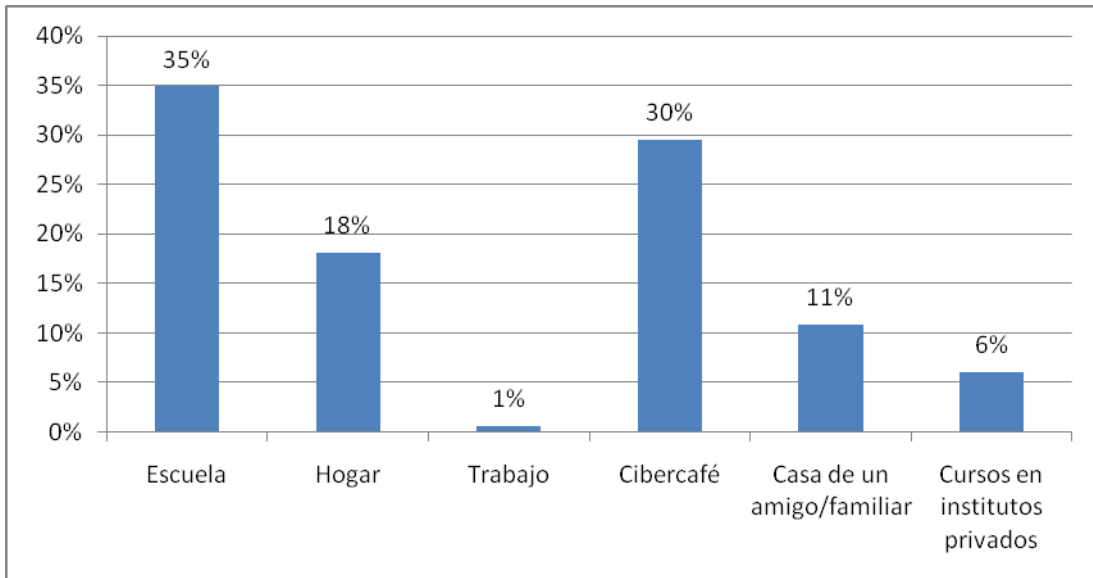
Los trámites del banco, los del jardín del nene, todo lo tenía que hacer con la computadora por Internet. Entonces como ella me atacaba, decidí enfrentarla. (...) Yo hago manualidades, fui a ofrecer una vuelta las flores que hago, a todo el mundo le encantó, y los comerciantes me dijeron “entrá en esta dirección y subime las fotos”, “¿jmeto las flores por dónde!?”. No lo pude hacer porque no tenía quien me lo haga, y yo no sabía. A mí me gustaría llegar a tener un negocio, tener un lugar donde la gente venga: ahí sí lo que yo hago podría meterlo en la computadora, y que vuele por el mundo (Silvana, alumna del CEA de González Catán).

Dentro de esta dinámica, las TIC se les imponen a las clases populares desde arriba, y su recepción se realiza de manera retardada. Asimismo, las reciben con varias de sus aplicaciones y formas de usos ya determinadas. Las TIC no fueron pensadas para sus contextos ni racionalidades culturales. De allí que la apropiación popular de las TIC deba lidiar no solo con los códigos técnicos, sino también con las interpretaciones que de ellos realizan el capital, las instituciones estatales, las elites y otras clases sociales.

Ahora bien, una vez que las representaciones dominantes sobre el carácter ineludible de la adaptación personal a las tecnologías se derraman por todas las capas populares, las prácticas de adopción de las TIC parecen recorrer un ciclo de socialización particular entre estos sectores. En esta dirección se destaca el rol de la escuela y el de los cibers en la iniciación de niños y jóvenes. Es mayoritariamente en estos espacios donde chicos y chicas aprenden a

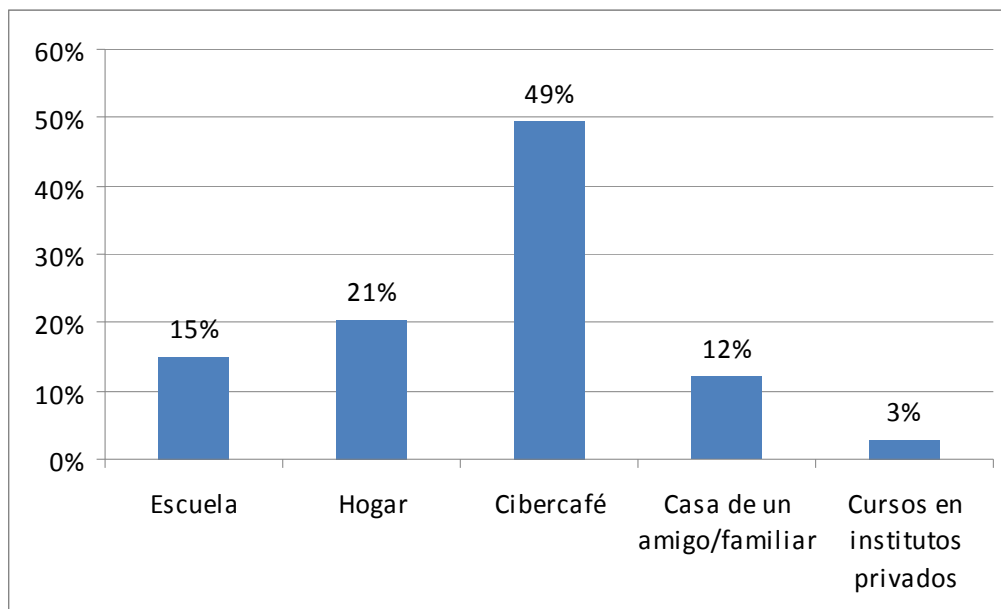
utilizar la computadora e Internet. Así puede observarse en los datos surgidos de una encuesta aplicada en el barrio La Juanita de la localidad de Laferrere, La Matanza, en el marco de una de nuestras investigaciones.

Ilustración 1. Lugar más importante para el aprendizaje de uso de computadora*



Fuente: elaboración propia.

Ilustración 2. Lugar más importante para el aprendizaje de uso de Internet



Fuente: elaboración propia.

Luego de esta iniciación en el manejo de las TIC, los niños y jóvenes operan como polea de transmisión de saberes hacia sus padres. De allí que, a diferencia de lo que sucede en otros sectores sociales, son los niños y jóvenes quienes constituyen la primera generación de usuarios de la computadora e Internet entre las clases populares. Mientras que entre los jóvenes de clases medias, “si bien los padres y madres no han crecido, por un cuestión generacional, en contacto con las TIC, han desarrollado rápidamente habilidades de uso (Winocur, 2009), en algunos casos como expertos en el área. De esta forma, en numerosos relatos de chicos y chicas en el recuerdo de su primer contacto visual con la computadora resulta una constante la imagen de alguno de sus padres trabajando. Por ello, también los padres se vuelven interlocutores válidos, e incluso referentes, cuando los jóvenes comenzaron a incursionar en el mundo de lo digital (...) esta experiencia de interlocución con los padres para temas informáticos dista mucho de la vivenciada por los estudiantes de sectores populares, en cuyos hogares ni el padre ni la madre sabían utilizar la computadora e Internet, ni habían tenido acceso antes que sus hijos”.

Una característica de los procesos de socialización de las TIC entre las clases populares está signada por la elaboración estrategias colectivas de adquisición de habilidades tecnológicas. Tanto en lugares públicos como cibercafés o centros comunitarios y movimientos sociales como en el ámbito privado del hogar y las casas de familiares, jóvenes y adultos encuentran en la ayuda de colegas, amigos y familiares un plafón para iniciar su acumulación de saberes básicos de computación. De las entrevistas surge que este acompañamiento y aprendizaje colectivo resulta clave en el procesamiento de temores y ansiedades que las TIC, principalmente la computadora e Internet, despiertan entre los sujetos de clases populares.

Computación aprendí acá en el movimiento porque para hacer un curso de computación no me da el cuero. Te digo que no sabía ni prenderla ni apagarla. No sabía nada. Entonces entre compañeros que más o menos sabían me fueron ayudando. Por lo menos prender y apagar ya lo sé (Vanesa, 48 años, colaboradora del área de administración de un Movimiento de Trabajadores Desocupados del sur del conurbano bonaerense).

Estas instancias colectivas y comunitarias resultan más eficaces que estrategias individuales propias de las clases medias como ser los institutos privados de computación.

Me fue mal porque el profesor se iba, te dejaba, y era un curso que vos pagabas, y me di cuenta que era cualquier cosa. Acá es distinto, vos lo llamás y él viene, te explica, te vuelve a explicar, eso está bueno. Quizás por eso fracasé, ahí lo importante era pagar, pagar, pagar, si aprendías no importaba. Me desilusioné y dejé (Liliana, 32 años, usuaria del Centro de Enseñanza y Acceso a la Informática de González Catán).

En este sentido, en otra ocasión, hemos destacado que “construidos sobre relaciones de confianza y ayuda mutua, los espacios de acceso público a las TIC comunitarios se erigen como instancias que permiten superar los temores y ansiedades generadas por los imperativos sociales de manejar la computadora y estar conectado”.

3.3 TIC y trabajo: entre las representaciones hegemónicas y las prácticas concretas

Existe un consenso social prácticamente unánime acerca de la importancia del manejo de computadoras en el mundo laboral. La noción de que “*Sin saber PC no sos nadie*” atraviesa el imaginario colectivo de todas las capas sociales. Entre sujetos de clases populares esta idea está muy presente y con una fuerte pregnancia debido al modo en que el desempleo amenazó y golpeó a estos sectores a partir de la última dictadura militar. Citas como la siguiente se repiten sin importar el sexo, la edad ni lugar de residencia.

Hoy en día es fundamental saber computación porque la mayoría de los trabajos es lo que te piden, porque últimamente se maneja todo por computadora, y saber computación es algo de necesidad para poder conseguir un trabajo, un buen empleo, inclusive para lavar copas, te piden que sepas computación. Así que sí o sí (Vanesa, 48 años, primaria completa, colaboradora del área de administración de un MTD del conurbano bonaerense).

El manejo de PC siempre es útil, para algún trabajo siempre te piden que sepas algo de computación, por las dudas, hasta para barrendero te piden cosas de computación, no sé, una máquina computarizada... una escoba computarizada te deben pedir (Alejandro, 21 años, usuario de cibercafé, de Laferrere).

Como puede observarse, la conciencia del requisito social es siempre acompañada por una ironía. Esta ironía proviene de la distancia existente entre la representación hegemónica sobre el rol de la computación en el trabajo y la realidad concreta con la que deben lidiar estos actores día a día en términos de horizontes laborales. No es casual que la ironía se construya sobre la base de oficios y empleos informales y poco calificados ya que este tipo de trabajo es el que se vislumbra como posible y, al igual que lo que sucede en otros ámbitos sociales, los contactos prevalecen por sobre las habilidades y las trayectorias. El caso de Alejandro resulta paradigmático ya que durante la entrevista demostró tener muchas capacidades informáticas (de hecho ayudaba a otros usuarios a armar su CV en Word, se daba maña para reparar computadoras y bajar e instalar programas) y, sin embargo, ni su anterior trabajo ni el próximo le demandaban el uso de computadoras: antes se desempeñó como tornero mecánico y al momento de la entrevista se encontraba cobrando el subsidio por desempleo y a las puertas de ingresar a la Policía. Al preguntarle si de algo iba a servirle todo lo que el sabía de computación o si buscaba trabajo por Internet, nos respondió negativamente ya que a la Policía iba a entrar porque un familiar suyo tenía un contacto.

Una situación similar se vive en un contexto distinto como el del norte salteño en la localidad ypefeana de Gral. Mosconi. Mientras que varios de los integrantes del Movimiento de Desocupados de la zona creen que el manejo de computación resulta indispensable para obtener trabajos en tanto todos ellos, incluidos los referentes, sostienen que “hoy todas las empresas petroleras están computarizadas”, la práctica concreta demuestra que de acuerdo con la realidad local y las demandas de trabajo efectivamente existentes, el requisito de manejo de computación se cumple únicamente para aquellas personas, por lo general mujeres,

disponibles para oficiar de secretarías y empleadas administrativas en las empresas petroleras y agrícolas. Esto explica la presencia casi unánime de mujeres jóvenes en los cursos de computación brindados por el movimiento mientras que los varones jóvenes se vuelcan al Taller Metalúrgico de la propia organización. Es decir, mientras que, en lo relativo al acceso al trabajo, la adquisición de habilidades en torno a las TIC no resulta socialmente relevante para los varones sí lo es para las mujeres.

Otra tensión entre las representaciones hegemónicas y la experiencia práctica de las clases populares se da en torno a la flexibilidad espacio temporal que las TIC acarrearán como potencial. Entre las personas entrevistadas existe la creencia, tan difundida entre otros sectores sociales, acerca de que las TIC acortan distancias y aceleran los procesos sociales.

Para mí, con el grupo yahoo, es mucho mejor porque, hay veces, que la información que nosotros manejamos es unificada, entonces mandamos un correo masivo para que todos se enteren. Lo mismo con los planes. Antes implicaba ir de acá hasta La Plata cargando los papeles, ahora, en cambio, al ser digitalizado es muchísimo más rápido: en lugar de tener que ir a La Plata vas a un ciber, lo cargás, lo enviás y ya está (Daniel, 33 años, responsable de mercaderías de un MTD, del conurbano bonaerense).

Sin embargo, a la hora de comprender la práctica cotidiana de las clases populares, teniendo en cuenta las dinámicas concretas y los contextos y universos de sentido particulares de sus experiencias, encontramos que la utilidad asignada a las tecnologías digitales no puede asimilarse automáticamente a la experiencia de sujetos de clases medias y altas. De los relatos surge que las TIC son bienvenidas no para diluir la frontera entre tiempo libre y tiempo de trabajo, sino para evitar el tiempo vivido en términos de sacrificio. Frente a la representación del sacrificio, desde la perspectiva de los actores estudiados, todo lo que aliviane las tareas cotidianas es bienvenido: la flexibilidad no conduce necesariamente a la precarización y la pauperización de los sectores populares y, por lo tanto, estos, desde racionalidades culturales diferentes (en tanto la distinción entre tiempo libre y tiempo de trabajo no se procesa de igual manera entre las clases medias altas y las populares), valoran la velocidad y el dominio del tiempo y el espacio al igual que otros sectores sociales, pero como una vía para evitar traslados desgastantes y costosos y así ganar tiempo para otras tareas laborales y rutinarias.

4. Conclusiones

A lo largo del artículo hemos conocido las estrategias de acceso y de adquisición de habilidades desarrolladas por distintos actores de clases populares con el objetivo de responder a los imperativos sociales dominantes como también incorporar las TIC a sus vidas cotidianas. En un primer momento hemos visto que, en condiciones dificultosas de acceso a las TIC, principalmente a las computadoras e Internet, las clases populares se las ingenian para construir accesos compartidos a los artefactos e instancias colectivas de aprendizaje basados en relaciones de confianza y ayuda mutua. Mediante estas fórmulas, los actores estudiados, especialmente los adultos, encuentran un espacio donde procesar los miedos y las ansiedades

que despierta la imposición social de las tecnologías digitales como condición indispensable para su inclusión social.

Luego, hemos podido comprender que, más allá de los logros alcanzados en materia de acceso y habilidades, muchas veces las prácticas tecnológicas no necesariamente conciben con las representaciones que los mismos actores tienen acerca de las TIC. En este sentido, estudiamos dos dimensiones, la laboral y la hogareña, donde los actores de clases populares dan cuenta del consenso social de ciertas representaciones que atraviesan con igual eficacia el imaginario de distintas capas sociales con relación a cuáles son las ventajas y desventajas, usos legítimos e ilegítimos de las tecnologías digitales mientras que su experiencia práctica con estos artefactos entra en tensión con aquellas representaciones. La presencia de esta percepción de efectos perversos y potencialidades en las TIC y de la distinción entre usos legítimos e ilegítimos en diversos sectores de las clases populares, inclusive aquellos más marginados, configura un hallazgo curioso y llamativo de nuestra investigación consistente en el hecho de que los excluidos de una infinidad de recursos experimentan y se representan el acceso a las TIC de manera similar a la de otros sectores sociales relativamente integrados. Por lo visto, planteamos como tesis para seguir profundizando que esta tensión entre las representaciones hegemónicas y las prácticas populares obedece a un triple condicionamiento simultáneamente entrelazado. En primer lugar, debe darse cuenta del poder de la construcción hegemónica desatada en rededor de las TIC en tanto los discursos publicitarios y los medios masivos de comunicación parecen permear incluso las representaciones sociales de las clases populares. Luego, las desiguales condiciones de acceso al equipamiento y la conectividad atentan en algunas ocasiones contra el desarrollo de prácticas más complejas y en otras con prácticas acordes con aquellas representaciones. Finalmente, en tercer y más importante lugar, sostenemos que el nudo central de las tensiones detectadas reside en el hecho de que la apropiación efectiva de las TIC, como de cualquier otro artefacto tecnológico cultural, se realiza desde contextos sociales particulares y a partir de capitales culturales y simbólicos acumulados en determinadas condiciones sociales donde las biografías personales y colectivas se insertan y desarrollan. Es en estos contextos y condiciones socio-culturales, con sus racionalidades y universos de sentido particulares, donde las TIC pueden volverse o no socialmente significativas y relevantes para los actores de clases populares.

Como conclusión final podemos afirmar que debido a esta complejidad de tensiones cobra vital relevancia la diferencia cualitativa, en términos teóricos, metodológicos y políticos, del tipo de enfoque resumido en este artículo respecto a los más difundidos estudios concentrados exclusivamente en la cuestión de la brecha digital a la hora de comprender la heterogénea experiencia de apropiación de las TIC por parte de las clases populares.

Notas

(1) El Programa Conectar Igualdad creado por el Decreto Presidencial N.º 459/10 instaura el modelo "1 a 1" (una computadora por alumno) a escala nacional mediante la entrega de netbooks a todos los alumnos y docentes de escuelas secundarias de gestión pública estatal e Institutos Superiores de Formación Docente. Tiene la finalidad de

promover el mejoramiento de la calidad de la educación y de reducir la brecha digital. La distribución de las computadoras comenzó a implementarse en agosto de 2010, y tenía previsto completarse para fines de 2012. Al momento de redactar el presente artículo se llevan entregadas más de dos millones de netbooks de las tres y medio millones previstas. Hasta 2010, este tipo de iniciativas solamente se había implementado en pocas zonas, entre las que se destacaba el Plan San Luis Digital de la provincia homónima que prevé entre otras medidas el otorgamiento netbooks del modelo XO a niños en edad escolar, cuyos alcances han sido descriptos por Finquelievich y Prince (2010).

(2) Es preciso alertar que esta encuesta, basada en la Encuesta Permanente de Hogares, se realiza en localidades con más de 2000 habitantes y, por lo tanto, los resultados, siempre hablan de hogares y poblaciones de carácter urbano.

Bibliografía

- Bourdieu, Pierre (1998), *La Distinción*. Madrid, Taurus.
- Castells, Manuel (1998), *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1. La Sociedad Red y Vol. 2 El poder de la Identidad*. Madrid, Alianza.
- Dalessio Irol (2010), "Internet en la Argentina", resumen de investigación disponible en http://www.dalessio.com.ar/xpublico/archivos/1346_I_13_Libro_Internet_sintesis.pdf.
- Feenberg, Andrew (2005), "From essentialism to constructivism: philosophy of technology at the crossroads", en www.sfu.ca. Versión traducida al español disponible en www.hipersociologia.org.ar.
- Finquelievich, Susana y Alejandro Prince (2010), *El desarrollo de una provincia digital*, Universidad de la Punta, San Luis. Disponible en http://www.ulp.edu.ar/comunicacion/libros_ulp/desarrollo/index.html.
- Godoy, Sergio (2007), "Diferencias y semejanzas en el uso de celulares e Internet entre usuarios y no usuarios de ambas tecnologías en Chile: hallazgos de WIP-Chile 2006", Artículo preparado para el Seminario "Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Comunicaciones Móviles en América Latina", Fundación Telefónica, Buenos Aires, 20 y 21 de abril de 2007.
- Hine, Christian (2004), *Etnografía virtual*. Barcelona, UOC.
- INDEC (2012a), *Censo Nacional*, Buenos Aires, INDEC.
- (2012b), *Encuesta Nacional sobre Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ENTIC)*, Buenos Aires, INDEC.
- Jodelet, Denise (1984), "La representación social: fenómenos, conceptos y teoría", en S. Moscovici, *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*. Barcelona, Paidós.
- Lago Martínez, Silvia, Marotias, Ana, Marotias, Laura y Movia, Guillermo (2006), *Internet y lucha política. Los movimientos sociales en la red*. Buenos Aires, Capital Intelectual.
- Martín-Barbero, Jesús (2006), *Oficio de cartógrafo. Travesías latinoamericanas de la comunicación en la cultura*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Moya, Marian (2005), "El acceso (diferencial) a las nuevas tecnologías en condiciones reales de producción y consumo cultural", *Revista Observatorio de Industrias Culturales del GCABA*, N.º 5, pp. 52-58.

- Piscitelli, Alejandro (2005), "Inmigrantes digitales vs. Nativos digitales". Disponible en <http://weblog.edu.ar/>.
- Prensky, Mark (2001), "Digital Natives, Digital Immigrants", *On the Horizon*, NBC University Press, vol. 9, n. 5, October.
- Sistema de Información Cultural de la Argentina (SINCA) (2009), "Internet. Total accesos residenciales por zonas geográficas. Argentina. Años 2002-2006", disponible en <http://sinca.cultura.gov.ar/sic/estadisticas/recdatos/results.php?idCategoria=20>.
- Sistema Nacional de Consumos Culturales (SNCC) (2008), "Informe N.º 4/marzo 2008", Buenos Aires, SNCC.
- (2005), "Acerca de los consumos culturales de los argentinos", Informe N.º 1/ agosto 2005, Buenos Aires, SNCC.
- Thompson, John (1998), *Los media y la modernidad*. Barcelona, Paidós.
- Winocur, Rosalía (2009), *Robinson ya tiene celular*. México, Siglo XXI.
- "La apropiación de la computadora e Internet en los sectores populares urbanos". Revista *Versión*, N.º 19, México.
- World Internet Project (WIP) (2006), *Monitoreando el futuro digital: resultados Encuesta WIP-Chile 2006*. Santiago de Chile, UC/CCS.