

Resumen

El presente informe se desarrolla en torno a dos temas interrelacionados cuyo eje central son las personas adultas de 48 a 62 años, habitantes de zonas urbanas en la Ciudad de México. El primer tema lo constituyen las definiciones de uso y apropiación de tecnología, que sugiere un proceso específico de incorporación de conocimientos para el manejo de diversas herramientas tecnológicas y el segundo elemento es una indagación exploratoria de dicho proceso, a través de la experiencia de los sujetos respecto al uso de Internet y la telefonía celular.

Se han indagado las formas de cómo los individuos legitiman la tecnología en su vida en función de la historia personal y su contexto sociocultural. Se parte de la idea de que la edad no determina la forma de usar la tecnología, sino que las habilidades asociadas a su utilización depende del contexto, quehaceres, necesidades y objetivos de cada persona, a la par de las limitaciones y disponibilidades de acceso que suelen determinar el acercamiento y el aprendizaje.

Este trabajo se dirige a caracterizar posiciones, expectativas y conocimientos que asumen los adultos respecto a la tecnología. Se busca documentar las diferentes formas de consumo tecnológico, las condiciones de acceso y los sentimientos que generan, así como los aportes y limitaciones.

Palabras clave: tecnología, adultos, internet, telefonía celular.

Contexto

Las tecnologías de información y comunicación, en adelante TIC, han logrado introducirse en la vida cotidiana de las personas desde hace tiempo y han abierto la puerta a un nuevo modo de trabajar y relacionarse, a una nueva economía y a una sociedad que se salta fronteras y jerarquías en su afán de transmisión de la información. Según Castells (2001), todas las áreas de la actividad humana están siendo modificadas por los usos de Internet, dado que la comunicación constituye la esencia de la actividad humana. Por primera vez en la historia, cantidades sustanciales de información pueden llegar rápidamente a cualquier persona, en cualquier momento y en cualquier lugar (Acevedo, 2006:9).

Vivimos una época repleta de información, con la posibilidad de conocer y alcanzar sitios distantes y personas sin movernos de un solo lugar. Tenemos la oportunidad de nuevas capacidades y de dejar huella de todo lo que hacemos. Internet y la telefonía celular, como tecnologías más innovadoras, permiten estrechar lazos personales e incluso propiciar un contacto tan frecuente que las relaciones de colaboración se cimentan y las comunidades se consolidan (Trejo, 2006: 97).

Las experiencias de uso de internet, telefonía celular y otros dispositivos digitales han llevado a particulares procesos de socialización tecnológica y transformación de prácticas comunicativas construidas en contextos diversos. De ahí que este trabajo busque tener una aproximación a las realidades de las prácticas cotidianas de uso de tecnología y reflexionar sobre la significación de las TIC en las personas adultas, reconstruyendo la forma de consumo y los aspectos de carácter simbólico que motivan o apoyan la apropiación.

En esta ocasión, no sólo hablamos de equipos físicos, sino que cada tecnología lleva significados asociados con su uso, creados y difundidos por las mismas personas o los proveedores de los servicios. Las TIC se conciben como generadoras de cambios sociales y culturales y en este siglo ya no es posible pensar en el desarrollo humano sin los sistemas de comunicación, sin la telefonía celular, las computadoras e Internet, por mencionar algunos de ellos catalogados como las tecnologías telemáticas (Castells, 2001: 55-57).

Bajo este panorama y para poder entender a qué nivel se presentan las experiencias de los adultos con las TIC, a continuación definiremos los conceptos relacionados con la apropiación de la tecnología, así como los diferentes niveles que se considerarán para este trabajo.

El acceso a las TIC

En los últimos años, buena parte de la atención respecto al acceso de la tecnología se ha centrado en la brecha digital y los inconvenientes para lograr el desarrollo. Los gobernantes del mundo han discutido largamente el problema en conferencias e informes y, es ya obsoleto preguntarse si los países tienen una mayor necesidad de servicios de salud, educación y programas económicos, que de tecnología. El uso de TIC para el desarrollo socioeconómico es un hecho y más allá de quien deba dirigirlos,

su éxito y sostenibilidad dependen de su uso efectivo para la mejora de actividades y servicios.

Hasta ahora, las TIC no han desplegado todo su potencial, básicamente por la falta de iniciativas que orienten a integrarlas y utilizarlas correctamente en los contextos en los que se han introducido. Las propuestas de desarrollo no han logrado ofrecer modelos sostenibles y replicables para el uso comunitario de TIC, y en muchos casos han adoptado enfoques que no se basan en las necesidades e intereses de las localidades. En este sentido, el acercamiento de las personas a la tecnología debe estar basado en un primer nivel en el acceso a la actividad económica, la interacción social y al conocimiento de los acontecimientos contemporáneos. Para ello, no basta con tener sólo el equipo técnico sino ir más allá de la simple infraestructura, es decir las personas deben tener la capacidad de operar los equipos de cómputo, conocer y operar las herramientas básicas *on y off line*, como el procesador de texto y la navegación en Internet. Asimismo, el manejo de estas herramientas debiera apoyar la solución de problemas de información y comunicación y la satisfacción de necesidades en los mismos rubros.

Acceso: Infraestructura y conocimiento

Según Pimienta (2003), para tener acceso idóneo a la tecnología, específicamente a Internet, deben tomarse en cuenta factores tales como la calidad de la infraestructura, la disponibilidad del acceso, la capacidad de uso de la herramienta tecnológica, la existencia de un soporte adecuado y de ofertas de capacitación, así como la apropiación social de la herramienta, es decir, entender las apuestas sociales, culturales, económicas, políticas e info-ecológicas que trascienden con el uso.

Con el acceso y el uso se intenta que se pase la barrera de entrada para igualar la posibilidad de usar la tecnología; que la conexión trascienda de una simple entrada a la generación de prácticas y usos más complejos y eficaces en términos de democratización verdadera de Internet y telefonía celular. Que cada persona adquiera hábitos en consonancia con sus expectativas y habilidades.

Para este trabajo se sostiene que el acceso y el uso no deben limitarse a tener y aprender a usar computadoras, más bien a tener y procesar la información disponible que atiendan problemas reales e inmediatos de los usuarios, en favor de opciones que apoyen la mejora de la calidad de vida.

El sitio *Bridges.org* (2004) en su kit multimedia utiliza el término *acceso real* con impacto real, el cual lo define a partir de la brecha digital y donde éste va más allá de las computadoras y las conexiones, de modo que el acceso a la tecnología tiene un impacto real en el desarrollo socioeconómico. No se trata de una aplicación tecnológica específica con un uso determinado, sino más bien un mapa de ruta para mejorar el modo en el que se incorporan las TIC en las iniciativas de diferentes sectores como salud, educación, servicios públicos y otros programas.

El marco de Acceso real/impacto real las personas deben comprender los beneficios que ofrecen las TIC y contar con la capacitación y conocimientos necesarios para poder hacer uso de ellas. Es necesario que los servicios sean relevantes y que la tecnología se integre en la vida cotidiana como un elemento para mejorar la manera de llevar a cabo algo que ya estaban haciendo.

El factor sociocultural es también muy importante, ya que es el que determina las posturas de los sujetos en cuanto al uso de tecnología, la discriminación, el nivel social y en algunos casos, la edad. En diversos espacios de reflexión se piensa que los adultos mayores no tienen nada que hacer con la tecnología y los jóvenes, por haber nacido en esta nueva era, se sienten dueños de todo lo que hacen y tocan. También el hecho de que los estereotipos se impongan, como “cuando se debe tener celular porque es indispensable”.

Los resultados que se esperan al usar una nueva tecnología deben lograrse en función de las necesidades y condiciones de cada lugar. De ahí que la confianza en la tecnología misma sea muy importante; si los usuarios informáticos y de internet no sienten confianza en lo que sucede “detrás de la pantalla”, eso limita significativamente el modo en el que desean utilizar la tecnología “El acceso no se reduce a saber usar la computadora, sino a comprender las posibilidades y limitaciones de las TIC para explotarlas, para obtener información de utilidad y desarrollar destrezas de pensamiento crítico que no se obtienen a través de una conexión a un módem” (Gélida Vargas, 2006:56).

Un nivel después del acceso y que es la base de este trabajo es la apropiación de la tecnología. El problema principal de esta investigación es determinar si los adultos lograr apropiarse de internet y la telefonía celular o sólo tienen un uso instrumental de la herramienta.

El reto: la apropiación de TIC

La *apropiación* implica hacer nuestra la tecnología, transformarla y darle significado para lograr un objetivo específico. Y para ellos será necesario contar, con los dos elementos mencionados anteriormente, el acceso y el uso. Asimismo, “para que se produzca la apropiación, el individuo debe al menos llegar a dominar las posibilidades estandarizadas que ofrece la tecnología para poder aprovecharla y ser capaz de generar un uso adecuado a sus necesidades y contexto” (García, 2007).

La apropiación es un proceso complejo, depende de marcos sociales y culturales muy específicos donde el imaginario y la creatividad desempeñan un papel fundamental. Existe un proceso de adaptación, sustitución y/o rechazo, antes de darse una apropiación (García Canclini, 1990 en Gómez) [s/f]).

Cada actividad se caracteriza por ajustarse a un conjunto de reglas que son interiorizadas a través de la socialización. Con las tecnologías surgen nuevos procesos de comunicación que deben entenderse como parte de nuevos roles sociales, modos de representación de conocimiento, basados en las experiencias de los sujetos.

El uso y apropiación de tecnología por parte de las personas adultas de nuestro estudio, parte no sólo de los conocimientos previos con otras tecnologías, como sería un cajero automático, una televisión a control remoto o un horno de microondas, sino también de las experiencias de vida con otras personas que enriquecen el proceso de aprendizaje a partir de sus propios intereses. Muchos de los adultos cuentan con una interacción constante dentro de sus familias, en sus trabajos o con otros medios de comunicación que los llevan a tener nuevas necesidades de tecnología y por ende adquirir los conocimientos mínimos para satisfacerlas.

Hablar de apropiación de la tecnología implica la interacción con otros usuarios y la tecnología misma, y a partir de ella el individuo tiene la capacidad de otorgar diferentes significados a las TIC derivados de sus necesidades y de su propia realidad. El significado social que dan los grupos a la tecnología está muy ligado a su utilidad y a la respuesta que esta ofrece a sus necesidades más inmediatas. "Para que se produzca la apropiación el individuo debe al menos llegar a dominar las posibilidades estandarizadas que ofrece la tecnología para poder aprovecharla y ser capaz de generar un uso adecuado a sus necesidades y contexto" (García, 2007).

Específicamente desde la comunicación, Thompson (2002:441) ubica a la apropiación, junto con la recepción, como un aspecto de la comunicación masiva. Al respecto menciona que los medios son recibidos por los individuos y grupos de individuos que se sitúan en circunstancias socio-históricas específicas y que emplean los recursos que tienen a su disposición para entender los mensajes recibidos e incorporarlos a sus vidas. Define la apropiación como el proceso de hacer propiedad de uno, algo que es nuevo, ajeno o extraño y que a través de un proceso continuo de elaboración discursiva se integra a sus vidas (2002:462).

La apropiación está vinculada con la naturaleza de los medios técnicos de transmisión y con la disponibilidad de habilidades, capacidades y recursos necesarios para decodificar los mensajes transmitidos, pero principalmente con los contextos socio históricos particulares, en los cuales es posible elucidar los modos de apropiación (Thompson, 2002:456).

Si tomamos en cuenta las reflexiones de Thompson y las trasladamos a nuestro problema de estudio, podremos identificar diferentes modos de apropiación a partir del registro de las características en que los individuos reciben y captan la tecnología. Para ello, se requiere abstraer los rasgos comunes de las prácticas de recepción. Los modos de apropiación quedarán suscritos a la naturaleza de los medios técnicos, los cambios que se dan en estos medios, las condiciones y capacidades que caracterizan a los receptores.

Otro elemento que debe utilizarse para explicar el proceso de apropiación es la descripción de las prácticas realizadas en tiempos y lugares particulares (Thompson, 2002:457), el estar solo o acompañado, la importancia del saber, el miedo, el tiempo de uso, los sitios donde se tiene acceso a ella y el medio mismo. Es importante, además el significado que el usuario le da al medio, el nivel de comprensión que se tiene de los mensajes recibidos y los niveles de interacción que logra con el uso de la tecnología. En este contexto, es necesario ver a las tecnologías como cultura, indagar en el qué, el cómo y el porqué de su uso, así como sus diversas aplicaciones y ver los cambios que produce en las personas.

El grado de uso y apropiación de las TIC en cada persona conlleva otras valoraciones, como los aspectos culturales y sociales para usar las TIC. Es claro que el dominio en el manejo de las tecnologías implica una posición de poder y en algunas ocasiones el conocimiento hacia la tecnología representa la oportunidad de manifestar y reivindicar una posición de logro y respeto frente a los demás, de enlazar la propia individualidad y experiencia ante el resto de las personas que lo rodean (Ferrero, 2003). Las diferencias de actitud entre las personas respecto al uso de las TIC dependen, primordialmente, de la posibilidad de intercambiar conocimientos y experiencias.

Como un acercamiento para delimitar los elementos que nos permitan explicar la apropiación de las tecnologías se rescataron los argumentos de Orozco, Ochoa y Sánchez (2002). El modelo de apropiación de prácticas culturales de estos autores se forma con base en el conocimiento, utilización y transformación de las TIC. *El nivel de conocimiento* se refiere a la representación que se tiene de la tecnología y de sus usos, y puede ir desde el nivel básico descriptivo hacia el cual el conocimiento es susceptible de generalización de múltiples escenarios. *La utilización* por su parte se hace en función del empleo cotidiano que se le dé a las prácticas que involucran apropiación de las TIC y la *transformación* se refiere a la modificación adaptativa que se hace de las prácticas de uso de la tecnología.

La apropiación, entonces, se da cuando las personas conocen la herramienta, la valoran, aprenden a usarla para satisfacer sus

necesidades e intereses y posiblemente las de su grupo social y le dan sentido de pertenencia. Al apropiarse y transformar el uso de la tecnología se innova en los diversos usos que se le da y en otros nuevos que no estuvieron planteados inicialmente. Usar y apropiarse de la tecnología implica procesos no sólo en relación con la herramienta en sí, sino también con el contexto en el cual la tecnología de desarrolla, de ahí que Internet se articule en la vida de las personas, se vuelve un objeto relacional y de resignificación de las prácticas diarias.

La apropiación supone definitivamente enfatizar el empleo de formas explícitas de comunicación. Para entender los procesos es necesario considerar la subjetividad en la construcción social de las experiencias objetivas del usuario (Fuentes, 2006) y es por ello que la apropiación de Internet en un individuo no debe ser vista como un cúmulo simple de reservas para llevar a cabo su actividad, sino que hay que tener en cuenta la situación y la realidad diversa y heterogénea del contexto donde opera.

La apropiación entonces no sigue una lógica única, es lograr la eficiencia en diversos niveles según los individuos e intereses y, sus significaciones sociales están asociadas directamente además de la utilización de herramientas, una expansión de su uso y una conformación de prácticas y procedimientos cotidianos.

Debe quedar claro que no se tiene una definición única del término apropiación, sino diferentes perspectivas de acuerdo con investigaciones específicas. En este caso consistirá en reconocer un nivel de dominio relevante para usar la tecnología, así como las dinámicas que se establecen para ello. La tecnología se inscribe en las actividades sociales y es ahí donde se puede identificar el potencial que poseen los artefactos técnicos para ser parte de la organización de las actividades humanas y el logro de propósitos.

Para esta investigación la apropiación social de la tecnología, de internet y la telefonía celular, se retomará unida tanto al uso como al orden que adquiere en el plano de lo cotidiano.

El concepto de apropiación social de la tecnología es útil para identificar que el impacto real de las herramientas técnicas depende, en gran medida, de las formas concretas en que éstas se inscriben en contextos culturalmente estructurados, a la par de otras prácticas existentes que favorecen algunos usos e inhiben otros (Sagástegui: 2005:3). Internet y el teléfono celular son dos tecnologías que las personas las han apropiado de diferente forma según sus intereses particulares y el contexto en el que están implicados.

Los adultos y las TIC: primer acercamiento

Para conocer cómo se ha llevado a cabo el uso y apropiación de tecnología en los adultos se realizaron, de manera inicial, 16 entrevistas que permitieron dar cuenta de algunos elementos del proceso.

Con la información recopilada, se establece que existe una continua relación entre lo que los adultos aprenden y las situaciones de su vida diaria, lo que brinda la posibilidad de un aprendizaje importante que les permite usar la tecnología y satisfacer sus necesidades. Las expectativas que cada persona entrevistada tiene de Internet y el teléfono celular son base de las experiencias concretas, de los saberes adquiridos de forma individual y los aprendidos en el grupo social en el que forma parte.

Las entrevistas se realizaron atendiendo a los siguientes criterios de selección de los informantes. Dirigidas a adultos que hayan nacido entre 1945 y 1960, es decir que tengan entre 48 y 63 años, habitantes de zonas urbanas. Son sujetos económicamente activos, retirados y dependientes que usan Internet y cuentan con un teléfono celular, por lo menos desde un año antes de la fecha de la entrevista.

Resultados preliminares

Trabajar sobre el impacto de tecnologías como Internet y el teléfono celular es indagar en el nudo de relaciones con el que se establecen. Para ello, se reconstruyen los relatos de los adultos, por rubros con el fin de relacionar la tecnología como objeto mismo, así como con los significados con los cuales se representa. “Cuando se incorpora un objeto tecnológico a un espacio cultural, se incorpora también una estructura de relación implicada en su uso y sentido. Internet no es sólo una herramienta, es una estructura comunicativa-cultural que reorganiza las experiencias de conocimiento y de información, las prácticas y las simbologías de la interacción humana” (Cabrera, 2001:43).

- **Primeras experiencias**

Las personas entrevistadas tuvieron su primer acercamiento con la computadora gracias a sus empleos, cada uno de ellos conoció y aprendió de los equipos en su área de trabajo. Es destacable que el programa que por primera vez operaron en una computadora fue un juego.

“Uso la computadora desde hace 12 años, principalmente por necesidad y por trabajo porque actualmente todo se hace por Internet y además estas tecnologías hacen la vida más cómoda. Los aprendí a operar solo, por la misma necesidad

de uso. La primera herramienta que usé en la computadora fueron los naipes” [Informante mujer, 56 años].

“La computadora la utilizo durante todo el tiempo que estoy trabajando, en gran medida ha sustituido la escritura manual.

Tener una computadora para mí representa todas las ventajas” [Informante mujer, 55 años].

Al ser estas personas económicamente activas, han encontrado en Internet un recurso idóneo para sus actividades laborales, usan la computadora entre 4 y 12 horas diarias, principalmente en el trabajo. Para las 16 personas entrevistadas operar la computadora o el celular no ha sido problema, en la mayoría de los casos lo han aprendido solos y algunas veces con apoyo de sus hijos y compañeros de trabajo. Consideran que lo aprendieron como tuvieron que hacerlo para operar la videocasetera en su momento, el horno de microondas o cualquier otro electrodoméstico.

“He aprendido en la marcha, al igual que todas las tecnologías que van surgiendo, salen, las puedo comprar o están a mi alcance y las uso, no me genera ningún problema” [Informante varón, 55 años].

Como en tiempos anteriores, uno de ellos se limitó a decir que aprendió consultando los manuales, sin embargo la mayoría ha sido autodidacta.

“Picando botones y echando a perder...” [Informante varón, 63 años].

“Manejo también la cámara digital y otros como la VHS y las consolas de juego, aunque no los uso. Para la operación de los equipos simplemente consulte los manuales” [Informante varón, 63 años]

Para la mayoría de ellos tanto la computadora como el teléfono celular ha cambiado su forma de relacionarse con la vida, para muchos la tecnología adquiere gran importancia porque son su medio de trabajo. Asimismo, el espacio y el tiempo se ven compensados en sus actividades diarias, ya que su uso les ayuda a estar al día con los acontecimientos más relevantes del país y del mundo y en comunicación con sus familiares y amigos. A la par les permite tener con la tecnología expectativas y posibilidades de crecimiento laboral.

“La tecnología para mi vida diaria tiene mucha importancia, porque por este medio trabajo. Con la computadora he aprendido bastante, me ha facilitado su uso y la investigación. La vida me cambió y me benefició el uso de Internet y del teléfono celular, considero que ya no sería igual, me he ido acostumbrando a estas tecnologías, que sin ellas retrocedería a la vida anterior. La necesidad que se ha creado con esta tecnología principalmente es la comunicación que es rápida y muy eficiente” [Informante mujer, 61 años].

“Con las tecnologías ha mejorado la forma de organizar el tiempo y de atender las necesidades de trabajo, pero también actividades académicas y personales. El consultar el correo electrónico se ha vuelto una necesidad, pues por ahí pasa una buena parte de las actividades que uno realiza. En general satisface mis necesidades, pero también crea otras en la medida en que van apareciendo nuevas, como el tener ahora un Ipod, para escuchar música” [Informante mujer, 55 años].

“La tecnología se ha hecho indispensable, me ofrece rapidez y ahorro de tiempo. Tengo mayor comunicación con mi familia, para mí son aparatos imprescindibles, además son muy fáciles de aprender. No me imagino la vida sin estas tecnologías, aunque sé que sólo es una herramienta. Creo que me ha creado mayor dependencia tecnológica” [Informante mujer, 56 años].

- Usos y habilidades de las TIC

Las posibilidades de la tecnología están basadas en un principio por la propiedad o no de un teléfono celular, una computadora y el acceso cotidiano de Internet. Todos los entrevistados seleccionados cuentan con los dos equipos y el servicio de Internet. De las trece personas entrevistadas, doce manejan programas que les sirven para sus actividades diarias como el procesador de palabras y el presentador de diapositivas. Sólo tres manejan la hoja electrónica pero en una forma muy elemental, como enlistados de productos con precios.

En términos generales las habilidades que tienen son suficientes para satisfacer sus necesidades de información y realizar su trabajo. Como ellos dicen, no tuvieron ningún problema para aprender, lo que necesitaban en su momento y fueron perfeccionando sus habilidades con el tiempo, más no buscan aprender programas nuevos o innovar con otros dispositivos, simplemente porque no lo necesitan.

“Con la tecnología estoy al corriente de lo que sucede, ha cambiado mi forma de relacionarme con el mundo. Una vez que aprendes a usar lo básico te vas involucrando más. Creo que la tecnología ahora es sumamente importante porque se logran cosas con menos esfuerzo. Es fácil de acceder a más lugares, más barato, en el caso del celular para uso internacional. Internet es más eficiente y es a la vez un complemento para cualquier necesidad que se pueda tener como herramienta de trabajo.

Mi trabajo depende del 90% del uso de Internet y de la computadora, sería más difícil hacerlos sin el uso de estas valiosas herramientas. Confío en la tecnología aunque no demasiado, sobre todo en nuestros países como el nuestro con

tantos riesgos. Con la tecnología logro hacer más cosas en menos tiempo y aunque me satisface lo que tengo, cada vez surgen cosas nuevas y a mí me gustaría tener Internet en todo lugar que yo esté” [Informante varón, 54 años].

Sólo uno de los entrevistados, una mujer de 63 años, jubilada ha encontrado en Internet un verdadero espacio de interacción y una herramienta clave para su trabajo, pues se dedica a hacer páginas web. Aunque cuenta con un diseñador para ello, esta persona se encarga de ofrecer el servicio, buscar clientes, e intervenir en el diseño de las páginas. Después de jubilarse como maestra de preescolar encontró en Internet una fuente de trabajo:

“Me interesa en gran escala la tecnología moderna, ya que simplifica mi trabajo al 100%. En Internet hago todo y no tengo que moverme de mi casa. Reconozco que en un principio me daba temor, tenía ciertas dificultades hasta que lo fui venciendo. Tener una computadora con Internet representa para mí todas las ventajas, la uso desde hace 16 años” [Informante mujer, 61 años].

“Para aprender a utilizar la tecnología, además de las instrucciones se necesita cierta memorización de las funciones, fuera de ello no creo que se necesiten grandes habilidades” [Informante mujer, 61 años].

En algunos casos, los sujetos se limitan a operar la máquina de forma instrumental, pero ninguno se percibe como ajeno a la tecnología. Consideran que es una herramienta importante en la actualidad y que es necesario saber operarla.

Frente a las dificultades de utilizar la computadora, los adultos reconocen que no tuvieron ninguna, que aprendieron y lo siguen haciendo cada vez que abren un nuevo programa.

Es claro que el uso de la tecnología en estos adultos parte de la necesidad y de intereses previos y su consumo está relacionado directamente con ellos, al grado que en algunos casos favorece la apropiación. La situación en la que se encuentra ha desarrollado competencias comunicativas entre ellas y más complejas.

- Comunicación interpersonal

Es claro que con el vertiginoso desarrollo y extensión de las tecnologías de información en el mundo han cambiado la forma de vivir de las personas, ya que las posibilidades de comunicación que nos ofrece la realidad actual favorecen que las categorías de espacio y tiempo dejen de ser determinantes en el proceso de comunicación interpersonal (Triana y Reyes, 2001:2).

“Cuando era estudiante en el extranjero, no existía un medio como éste, entonces era necesario contar con una buena cantidad de dinero para hacer llamadas de larga distancia y por unos cuantos minutos, también era necesario esperar días y semanas para recibir una carta. Ello ya quedó en el pasado [Informante mujer, 55 años].

“La relación con mis familiares y amigos ha cambiado porque la comunicación puede llevarse a cabo en tiempo real, además he reforzado mis amistades, sobre todo con la computadora, porque admite establecer una relación constante con las personas con una herramienta que forma parte de mi trabajo. Además la tecnología me ha permitido establecer contactos, redes y conocimiento con personas con las cuales de otra forma sería imposible mantenerlas. Con la tecnología me mantengo al día, al mismo tiempo que formo parte de una comunidad. Considero que las computadoras son una herramienta de trabajo pero el apoyo de Internet me ha servido para aprender más [Informante mujer, 55 años].

Sea cual sea el lenguaje utilizado, con *emoticonos* o no, para estas personas la comunicación radica en que es bidireccional e interactiva, gracias a la tecnología.

“Me gusta usar los *emoticonos* en el chat, me expreso diferente. Con la tecnología es más fácil la comunicación y la información, con ella he creado nuevas amistades porque me ha permitido ampliar el número de personas. La tecnología es sólo una herramienta de trabajo, pero me hace más fácil la vida diaria” [Informante masculino, 53 años].

Todos, sin excepción, hacen uso del correo electrónico para comunicarse, ya sea con amigos, familiares o clientes. Es el principal uso que hacen de la computadora.

“Me conecto al *messenger* y reviso mi correo electrónico, el cual utilizo para comunicarme con mis colegas, amigos, parientes y recibir información Me gusta usar los *emoticonos*, que he obtenido en las pláticas con mis parientes y *skype*” [Informante mujer, 55 años].

“Con la computadora y el teléfono celular ha cambiado la forma de relacionarme porque es una comunicación rápida y amena. Además por medio de Internet he creado nuevas amistades y reforzado las que ya tenía, por medio del correo electrónico, por el celular solamente con los familiares y amistades” Informante [Informante mujer, 61 años].

- Las TIC y el trabajo

Cada uno de los sujetos entrevistados coincidieron en que la tecnología, internet y el teléfono celular lo usaron por la necesidad de su propio trabajo, para la mayoría su uso facilitó sus actividades, a pesar de que tuvieron que aprender a operarlos.

Para ellos el uso de la tecnología posibilitó el trabajo virtual, las operaciones más rápidas y la disminución de tiempos. Las formas

de trabajo con Internet por ejemplo son cada vez más accesibles y no tuvieron contratiempos para aprender a usarlos. El uso de Internet, en su caso, favoreció el acceso, intercambio y oferta de información lo cual contribuye diariamente a mejorar sus experiencias y formas de búsqueda de los datos que requieren.

“Uso la computadora e Internet de 8 a 10 horas diarias para buscar materiales, enviar y recibir cotizaciones, comunicación a distancia, envío de catálogos principalmente y, algunas veces, ver las noticias. El correo electrónico lo uso para comunicarme con mis clientes y proveedores y un poco menos a mi oficina cuando estoy fuera del país. El chat lo uso poco, sólo con mi familia cuando estoy fuera de casa y *Skype* para llamadas internacionales”.

- Búsqueda de información

Claramente la información juega un papel de suma importancia para estas personas, todos han encontrado en Internet una forma sencilla y práctica de conocer las últimas noticias nacionales e internacionales y de estar informados acerca de sus familiares y amigos. El uso, hasta ahora, ha sido el mismo, usar Internet como una herramienta, como un diario al alcance de todos y un buzón de cartas inmediato. La búsqueda de información generalmente se basa en la necesidad relacionada con su formación y su ámbito social.

“En el caso del Internet, se ha convertido en una herramienta invaluable tanto para el trabajo como para la apoyar la búsqueda de datos de todo tipo. Yo lo uso para noticias, búsqueda información temas de investigación, artículos, viajes, lugares de descanso, traducción, búsqueda personas, libros, aparatos electrónicos. Utilizo el *word*, el *power point* y en ocasiones el *Excel*. En línea compro libros, boletos avión, reservación hoteles y automóviles” [Informante mujer, 55 años].

Cada una de las expresiones expuestas anteriormente expresadas, están moldeadas por esa idea de determinismo tecnológico donde todo es viable y positivo con la tecnología, una especie de romanticismo de la ilustración que hace más fácil la introducción y el uso de cada tecnología en sus vidas. En estos casos, las tecnologías se han vinculado directamente con las prácticas sociales de los individuos, y éstas se han ido conformando poco a poco a la vida cotidiana.

Tanto Internet como el teléfono celular han sido utilizados en situaciones diferentes, pero han cumplido un fin específico de resolver problemas e incitado a cada persona a especializarse cada vez más frente a las posibilidades que le ofrecen las herramientas. Lo anterior dado que han encontrado que estas tecnologías les permiten que la información específica que requieren esté disponible en línea y puedan comunicarse con otros sin problemas de tiempo creando a la vez un espacio social de los usuarios virtual.

Con la tecnología presente es posible encontrar diversas formas de aproximarse a ella, según el para qué y la intensidad con las que se utiliza

- Trámites en línea

Las dieciséis personas entrevistadas consideran riesgoso el uso de la banca en línea, jamás lo han usado y no tienen interés. Sin embargo, algunos hacen compras por Internet, de pasajes de avión o reservación de hotel.

Muchos han realizado trámites gubernamentales en línea, principalmente de trámite de CURP (1), pago de tenencia, copias de actas de nacimiento, pago de impuestos y página del ISSSTE. Consideran que son páginas sencillas de operar y no han tenido ningún problema para acceder.

- El celular

“Las NTCI están aquí, en todas partes y de diversos modos todos están llamados a tomar posición frente a ellos” (PNUD, 2006:34). Y en efecto las tecnologías están aquí y no podemos ignorarlas. El caso del celular es uno de los más evidentes, principalmente por la facilidad de uso y los bajos costos de adquisición. En la última cifra publicada en marzo del 2008, se muestra que en el país se cuenta con 71 millones de aparatos (Negrete, 2008) y números de servicio. Y una penetración del 66% en telefonía móvil en todos los sectores de la sociedad.

Los celulares son una nueva forma de comunicación, son aparatos personalizados, para todos los gustos, para hablar con él, enviar mensajes, jugar con él y demás servicios. Es posible que el celular sea usado como reloj, despertador, para entrar a Internet, chatear, escuchar música, descargar videos, grabar sonidos, tomar fotografía y transmitir datos. Estos servicios que surgieron como alternos al de recibir y hacer llamadas telefónicas ahora son requisitos para decidir que celular comprar, entre más sofisticado, más cotizados y mejor subutilizados.

A diferencia de Internet, el teléfono celular no ha sido recibido por este grupo de personas como un aparato con múltiples herramientas, las trece personas utilizan el teléfono sólo para hablar con sus familiares más cercanos, hijos principalmente. En menor proporción utilizan el servicio de mensajes. Y aunque pueden tener un directorio amplio de contactos, sus llamadas diarias

se limitan a una o dos personas y a veces sólo como teléfono de emergencia.

“El celular lo empecé a usar en 1999 cuando me regalaron uno. Lo uso principalmente para hablar y mandar mensajes con mi esposa y mi hija, aunque tengo como 100 personas en mi agenda. Nunca uso la cámara, aunque me gusta tener un celular como este Sony Ericsson” [Informante varón, 63 años].

“El teléfono celular es muy útil y necesario para la vida actual. Yo hablo y mando mensajes más o menos como con 5 personas diarias, con mi esposa. La ventaja que yo le veo al celular es que me comunico más fácilmente [Informante varón, 53 años].

Los modelos de los celulares que los sujetos usan constan de cámara y algunos con servicios de Internet, sin embargo no se utilizan o lo hacen muy poco.

“Tengo un celular Nokia 6235 con cámara, juegos, agenda e Internet. El teléfono celular, al igual que la computadora, también representa para mí estar comunicada, tener más acercamiento en corto plazo. Lo uso para hablar, enviar mensajes y la cámara, lo sé manejar muy bien y mi agenda más o menos es de 200 personas. La ventaja que yo veo en el celular es la de estar comunicada, sobre todo en el caso de emergencias” [Informante mujer, 61 años].

En los casos que tienen negocios propios, el teléfono es la herramienta básica para comunicarse con clientes y proveedores, pero no para otra actividad más.

“Tengo un Motorola F530 y lo empecé a usar por la necesidad de comunicación inmediata en el trabajo con clientes y proveedores básicamente. Sólo lo uso para hablar por teléfono y no sé manejar todas sus funciones. Más o menos hablo con 10 a 15 personas al día y mi agenda se compone de 100 a 120 contactos. Uso el celular porque me encuentro localizable todo el tiempo” [Informante varón, 54 años].

Básicamente el uso del celular está limitado a hablar por teléfono, a pesar de que cuentan con otros servicios. Ninguno lo usa para jugar y muy pocos para mandar mensajes.

“Mi teléfono lo tengo desde hace 8 años, tiene cámara y mis hijos me enseñaron a usarlo y aprendí rápido como en 5 días, sólo tenía los conocimientos básicos de uso de un teléfono. Lo uso principalmente para hablar y enviar mensajes con amigos y familiares y por negocios. No sé manejar todo lo que tiene [Informante varón, 63 años].

Reflexiones generales

Cuando se analizan los comentarios respecto a las relaciones de la tecnología y la dificultad en el aprendizaje de su operación, en su mayoría, la respuesta fue positiva. Consideran que tanto Internet como el teléfono celular son indispensables y, en algunos casos, sería difícil llevar su vida sin ellos. Todos aprendieron a usar la computadora y el celular de manera autodidacta, obligados por su trabajo o sólo por interés. Existe una postura abierta respecto a las posibilidades de la computadora e Internet, aunque menos del celular. Valoran la incorporación de la tecnología en las actividades de la vida diaria y las posibilidades que ofrecen principalmente de ahorro de tiempo.

Un elemento destacable es cuando los sujetos entrevistados aprendieron a usar los equipos, ninguno considero que les costara trabajo, poco a poco fueron familiarizándose con los equipos y operando los diferentes programas, no consideran que les haya extrañado su aparición, ya que antes de la computadora, por ejemplo, surgieron aparatos electrodomésticos que tuvieron que manejar, como el horno de microondas o las lavadoras digitales. Las experiencias personales sugieren pocas dificultades, algunos se apoyaron de sus hijos o familiares, pero en su mayoría aprendieron solos.

Los relatos dan cuenta de personas integradas al nuevo mundo tecnológico y las condiciones de ellos están dadas por ser dueño de sus propios equipos y por los diferentes modos de uso según sus intereses particulares. De alguna manera las competencias de estas personas están ligadas a sus propios intereses y necesidades, aunque algunos han encontrado en los juegos y el chat un elemento básico de uso de la computadora e Internet, asociados a la comunicación o entretenimiento.

La mayoría de la población se siente dentro del mundo de la tecnología e incluso las perciben más allá de una simple herramienta tecnológica y es posible encontrar un fuerte componente generacional con posturas diversas frente a las nuevas tecnologías; los adultos de nuestro estudio creen firmemente en la tecnología y en las oportunidades que éstas les ofrecen, hasta los menos capacitados se encuentran igual de interesados en ellas.

Internet para estas personas ha funcionado como un objeto de deseo, ya que les permite imaginar que la red les puede dar todo lo que les falta. Para ellos, internet, sin duda es mucho más que un objeto tecnológico, es una práctica cultural que afecta las diferentes dimensiones de una comunidad, un grupo o una sociedad. Internet es la respuesta a todas sus búsquedas y las experiencias previas de cada uno de sus propios procesos de socialización tecnológica construyen en diversos contextos (Cabrera, 2001:40).

Un factor relevante que se condiciona el uso o no de la tecnología es la edad de los usuarios, en nuestro caso, si bien es cierto

que los adultos no crecieron con la tecnología, han pasado sus últimos años de vida en un mundo mediático, han logrado ser diestros en el manejo de las tecnologías y las han logrado incluir en la vida diaria.

Las experiencias presentadas permiten dar cuenta de la existencia de apropiación de la tecnología, inicialmente como una manera de otorgar significado a las herramientas. Es posible ver el proceso de significación de la tecnología para lograr un objetivo, así como un dominio de las posibilidades mínimas de operación. Tanto Internet como el teléfono celular, formaron parte de un proceso de adaptación y sustitución de herramientas para este grupo de personas, básicamente por los contextos en los que vivían y como parte de la socialización misma con otros individuos de edades e intereses distintos.

Las declaraciones hechas por los adultos entrevistados muestran el significado que le han dado a la tecnología en su vida diaria y las habilidades que han adquirido conforme avanza el tiempo. Es un hecho que estas personas, en diferentes niveles, han logrado incorporar Internet y el teléfono celular en sus vidas y ha aprendido a usar los recursos de la mejor manera posible. Asimismo, reorientaron la tecnología conforme a sus necesidades y han evolucionado con ellas.

El propósito de este primer acercamiento fue evaluar los aspectos y experiencias de los adultos de este estudio como usuarios de Internet y el teléfono celular. La justificación inicial se basa en que las personas adultas son usuarios potenciales de estas tecnologías, ya sea por gusto u obligación en respuesta las necesidades de su entorno. Uno de los factores inicialmente encontrados a favor de la tecnología de este grupo de personas fue en mejoramiento de la calidad de vida en general, aunados al uso, y en algunos casos, abuso de ellas.

Este grupo de sujetos se ubican en una etapa de cambio relevante en sus vidas, pero no como parte de la generación de la era de las comunicaciones ni del grupo de las personas mayores que supondrían un cambio violento, más bien son la generación obligada a establecer nuevos códigos de conducta y nuevos elementos de aprendizaje.

Las diferentes formas en que una persona se integra a la tecnología impactan tanto en conductas como en las percepciones de las personas. Cada uno de los modos de estar dentro del mundo de las TIC resalta tres elementos importantes. Por un lado la percepción de disponer de capacidades necesarias para sus actividades personales, la capacidad de comprender y participar en el mundo en que se vive sobre la base del manejo eficaz de información y por último la individualización para diseñar por sí mismo el tipo de vida que eligen. En la medida que una persona posee de capacidades reflexivas y mayor individualización, podrá encontrar una mayor utilidad en la tecnología (PNDU, 2006:13).

Notas

- (1) Cédula Única de Registro de Población, emitida por la Secretaría de Gobernación y es requisito indispensable una vez que se registran como mexicanos nacidos en territorio nacional.

Bibliografía

Acevedo, Manuel. Integración de las tecnologías de información y comunicación: Asignatura pendiente de la cooperación. Capítulo 1. El papel de las tecnologías de información y comunicación (TICs) en los procesos de desarrollo humano. España. Coordinadora de ONG para el desarrollo. 2006. 91 pp.

Bridges.Org. Kit de capacitación multimedia. Folleto marco de acceso real / Impacto real de TIC para el desarrollo. Disponible en: <http://www.itrainonline.org/itrainonline/mmtk/>. 2004. Consulta: 24 febrero 2008.

Cabrera, José. (2001). Naufragos y navegantes en territorios hipermediales: experiencias psicosales en prácticas culturales en la apropiación del Internet. Informe presentado a Concurso Investigación Sobre Impactos Sociales de las TIC en Latinoamérica y el Caribe FLACSO-Sede Ecuador. 2001.

Castells, Manuel. La Galaxia Internet. Barcelona: Areté. 2001.

Fernández, Belén y Arabito, Jorge. Tic y educación: acerca de las representaciones de los estudiantes de formación docente. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/n63/bfernandez.html>. 2008. Consulta: 14 sep 2008.

Ferrero, Silvia. Proyecto EMILE: Dos generaciones diferentes de profesores: actitudes diferentes hacia las TIC. Disponible en: http://www.elearningeuropa.info/directory/index.php?page=doc&doc_id=1357&doclng=7. 2008. Consulta: 20 marzo 2008

Fuentes, Ma. Cristina. Cibercafés populares: dispositivos sociales para la ficción y formación no convencional. Observatorio para la Cibersociedad. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=751&llengua=es>.2006. Consulta: 4 octubre 2007

García, Silvia. La Democratización Tecnológica y la Inclusión Social: Un análisis desde lo sociocultural. Analítica Premiun. Venezuela. Disponible en: <http://www.analitica.com/premium/ediciones2007/4876591.asp>. 2007. Consulta: 4 octubre 2007

Gómez, C. (s/f) Usos sociales de Internet en comunidades indígenas mexicanas. Disponible en:

http://www.portalcomunicacion.com/dialeg/paper/pdf/85_mont.pdf. Consulta: 3 agosto 2008

Orozco, M., Ochoa, S., y Sánchez, H. Prácticas Culturales para la Educación de la Niñez. Itinerario para Recuperar y Significado de Prácticas Culturales desde la Perspectiva del Desarrollo. Colombia: Fundación Antonio Restrepo Barco. Centro de Investigaciones y Estudios Avanzados en Psicología, Cognición y Cultura, Universidad del Valle. 2002.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Desarrollo humano en Chile. Las nuevas tecnologías ¿un salto al futuro? Ograma. Chile. 2006. 270 pp.

Sagastegui, Diana. Apropiación social de la tecnología: un enfoque sociocultural del conocimiento. Universidad de Guadalajara. 18 pp. En Razón y palabra. Disponible en:

<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n49/bienal/Mesa%2012/DianaSagastegui.pdf>. 2005. Consulta: 22 enero 2007

Thompson, J. B. Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación, Barcelona, Paidós. 1998.

Thompson, J. B. Ideología y cultura moderna: Teoría crítica social en la era de la comunicación de masas. UAM-Xoch. México. 2002.

Trejo, R. Internet como expresión y extensión del espacio público, Granja de la Concepción, Documento proporcionado por el autor. 2007.

ERIKA RUEDA RAMOS

Es Licenciada en Comunicación y Periodismo y Maestra en Comunicación por la UNAM. Tiene un Diplomado en producción de televisión educativa, y desde 2001 a la fecha es docente de la Carrera de Comunicación en la FES-Acatlán-UNAM. Ha colaborado en diversos espacios académicos y fue ganadora del Premio Nacional de tesis CONEICC en la categoría de Maestría. Actualmente es doctoranda del posgrado en Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM. Sus líneas de investigación son las tecnologías de información y comunicación en diversos ámbitos.