La apropiación de las TIC en la vida cotidiana

POR **ROSALÍA WINOCUR**

La reflexión política y académica acerca de la Sociedad de la Información y del Conocimiento no suele incluir la preocupación por investigar la experiencia de apropiación práctica y simbólica de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana de diversos sectores socio-culturales, y de cómo ésta afecta los entornos sociales, familiares, laborales y políticos.

Los retos teóricos, políticos y operativos involucrados en la reflexión acerca de la denominada Sociedad de la Información y del Conocimiento (SIC), tal como se piensan y se asumen pragmáticamente desde el Estado y desde muchos foros académicos y alternativos, no suelen incluir la preocupación por investigar la experiencia de apropiación práctica y simbólica de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la vida cotidiana de diversos sectores socio-culturales de nuestras sociedades. La investigación de carácter socio-antropológico sobre las prácticas e imaginarios acerca de las mismas corre de forma paralela a los esfuerzos de conceptualizar desde el punto de vista teórico, político y filosófico a la SIC, y raras veces se cruzan.

En México, quienes piensan el tema desde la responsabilidad del Estado en la generación de políticas de inclusión digital están más interesados, por una parte, en proponer y diseñar programas de difusión y alfabetización de las TIC, y, por otra, en especular sobre su impacto social, político, cultural y económico como estrategia de desarrollo en el presente y el futuro. En este sentido, coincidimos con Trejo Delarbre (2006: 36) en que estas conceptualizaciones están más supeditadas al pronóstico que al diagnóstico de las posibilidades de inclusión digital en nuestros países: «En tales definiciones (las de la SIC) hay un encuentro entre tecnología y acumulación de conocimientos. La responsabilidad del poder político para buscar y moldear la utilidad social que tendrá esa acumulación de datos, su carácter político e ideológico, la presencia inevitable que adquiere en la vida contemporánea, su entrelazamiento con el

Fundación Telefónica
Telefónica

desarrollo y el futuro (?) Las connotaciones de la SI a menudo dependen más del pronóstico que del diagnóstico con el cual se la quiera identificar».

Dentro de este panorama parece haber poco espacio para la investigación y la reflexión acerca de la apropiación cotidiana de las TIC en diversas realidades socio-culturales, como consecuencia de la presencia o ausencia de estas políticas o a pesar de ellas. Aun los que se inscriben en la perspectiva social de las TIC para el desarrollo se mueven en escenarios abstractos y prescriptivos, y a pesar de que disponen de datos cuantitativos más o menos precisos sobre el tamaño de la exclusión digital, cuentan con muy poca información acerca de lo que está ocurriendo en cada realidad concreta de incorporación de las TIC, después que el Estado, las ONG y la iniciativa privada impulsaron diversos programas de inclusión digital, tal es el caso de *E-México* (www.e-mexico.gob.mx) donde además de la Administración participaron la ONG Comité para la Democratización de la Informática (CDI) (1), Telmex y Microsoft.

Con esto no queremos afirmar que no exista preocupación por las condiciones de apropiación de las TIC, sino que ésta se encuentra focalizada en el diagnóstico de la extensión y segmentación de la denominada ?brecha digital?, en el tipo de habilidades y competencias desarrolladas en la Red, y en el impacto social, cultural y político de las iniciativas generadas en la Red, medido según su capacidad de otorgar oportunidades de desarrollo, comunicación y conocimiento a las comunidades beneficiarias.

En este trabajo nos vamos a referir a un conjunto de supuestos problemáticos que habitualmente no forman parte de la reflexión sobre las condiciones de apropiación de las TIC a propósito de las diferencias en su incorporación.

Quien no está conectado no sabe nada de la Red

Se asume que las personas que no tienen acceso a las TIC están totalmente al margen de las posibilidades que éstas brindan y las expectativas que generan (Winocur, 2005). El caso más evidente es el de los padres con escolaridad primaria y secundaria, o el de los ancianos. El hecho de no manejar una computadora, e incluso el hecho de no querer manejar una computadora, ¿significa que no tienen idea sobre su funcionamiento o que no puedan advertir los beneficios de su uso, y que esto los lleva indefectiblemente a quedar marginados de los beneficios de la SIC? En familias de sectores populares urbanos en el Estado de México (2), donde los padres sólo cuentan con escolaridad primaria o secundaria, se pudo constatar que en los últimos tres años han variado sus prioridades de consumo y están generando una estrategia de ahorro para comprar una computadora y/o conectarse a Internet, a sabiendas de que nunca la usarán, y con el sólo objetivo de que sus hijos sean más competitivos en la escuela.

En ese sentido, es importante reconocer que computadora e Internet forman parte del imaginario popular, aunque la mayoría de las personas no los posean. Un imaginario que construye deseos, expectativas y aspiraciones desde la desposesión, lo cual no sólo genera mitos acerca de sus orígenes y posibilidades, sino también temores y ansiedades de que la

Fundación Telefónica
Telefónica

computadora se convierta en un factor más de exclusión social (Winocur, 2005). Veamos el caso de los hogares donde sólo los hijos manejan la computadora; esto no significa que los padres y los abuelos permanezcan indiferentes, éstos participan encargando búsquedas, preguntan por el funcionamiento de algunas aplicaciones, se interesan por los hallazgos de los hijos y cuando se plantea la situación de que un hijo emigra de una localidad o del país, están dispuestos a aprender a usar el correo electrónico, el *Messenger* o el *Skype* para poder seguir en comunicación.

Esta participación se ve reforzada porque en la vida cotidiana de cada miembro de la familia, tenga acceso o no a Internet, existe una multiplicidad de referencias que involucra el uso de la Red. Los espectaculares, la publicidad, los programas en los medios, la gestión de servicios públicos, las escuelas y universidades, los cibercafés, el transporte público y hasta el empaque de la leche hablan de cómo Internet ha adquirido una dimensión doméstica y cotidiana, que no pasa necesariamente por el uso de la computadora.

El acceso funda la relación con las TIC

El punto de partida para cualquier diagnóstico o pronóstico sobre el impacto de la SIC es el momento del acceso, que se convierte de ese modo en un acto fundacional de la relación entre los sujetos y las TIC. Lo cual omite el hecho de que la incorporación de cualquier medio o género nuevo de comunicación siempre ha estado mediado por experiencias anteriores, y también, por los imaginarios sociales que establecen funciones, sentidos y prescripciones sobre la incorporación de las TIC, aun antes de que su uso se generalice, como es el caso concreto de Internet: «Por la manera como las imágenes de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC, se difunden en nuestros países, éstas han pasado a convertirse en un objeto sobresignificado, más imaginado que real, un objeto cultural ambiguo, deseado y a la vez temido (?) Sea cual fuere la perspectiva que asumimos, no hay indiferencia posible y alguna imagen construimos de lo que ella es, aunque todavía no la hayamos usado» (Cabrera Paz, 2001: 123).

Cualquier acercamiento ?real o imaginario? a las TIC inevitablemente es resignificado por otras formas de socialización tecnológica en el trabajo, la escuela y el hogar; y por el uso de otras tecnologías mediáticas propias del *habitus* de cada grupo social. Sin lugar a dudas la experiencia de uso y relación con la televisión, los videojuegos y la entrañable Olivetti intervinieron de manera fundamental en las primeras imágenes que se formaron acerca de la computadora.

Otro aspecto que caracteriza al mito fundacional del acceso a las TIC es el entusiasmo por el momento inaugural. Existe la idea de que una vez que éste se produce nada detendrá el avance de su incorporación en una comunidad, o del perfeccionamiento constante de las habilidades recién adquiridas en la Red. Existen muchos ejemplos en los programas desarrollados por ONG y por *E-México* que hablan claramente de los retrocesos por falta de continuidad en la capacitación, por falta de renovación de los equipos de cómputo o, simplemente, porque los miembros de las comunidades destinatarias no muestran interés en aprender porque estas tecnologías no se vinculan con ninguna de sus preocupaciones

BY NC ND

perentorias para el sostenimiento de sus familias.

Igualmente, es bastante común que los adolescentes inviertan una gran cantidad de tiempo en *chatear* y bajar programas de juegos, música y vídeo; pero al llegar a la universidad se vuelven mucho más selectivos en los usos. El caso más claro es el reemplazo del *chat* abierto por el *messenger* (Winocur, 2006). Lo mismo sucede con los recién divorciados o viudos, que encuentran en Internet un poderoso refugio de consuelo y compensación inmediata, y cuando encuentran pareja en el mundo *off line* o superan el duelo, reducen considerablemente el uso de Internet para chatear o conocer gente nueva.

Otro fenómeno interesante que habría que considerar en los ?retrocesos? o en la subutilización de Internet es el de los inmigrantes. Las nuevas posibilidades de comunicación que brindan los teléfonos móviles ha provocado que éstos abandonen los incipientes avances logrados en el manejo de Internet porque el objetivo de comunicarse se consigue de manera mucho más rápida, instantánea y sencilla con el teléfono celular.

La relación con las TIC ocurre al margen de su contexto

El impacto de las TIC y las diferencias entre sus usos y apropiaciones son pensados fuera del contexto o realidad donde éstos ocurren. En el caso de las diferencias generacionales existen estudios que sirven para establecer comparaciones entre lo que unos y otros ?hacen con la Red?, o, más bien, entre lo ?que unos pueden hacer? y lo que ?otros no pueden hacer?. Pero no se abordan estas diferencias en el marco de la relación cotidiana entre padres e hijos, entre maestros y alumnos, entre jefes y empleados, entre ciudadanos y Estado, entre quienes tienen acceso y quienes no lo tienen, que es donde estas diferencias se construyen y se legitiman como propias de cada segmento social, cultural, de género o generacional.

Muchas de las diferencias que se le atribuyen al uso de las TIC, particularmente de Internet, en realidad se han venido gestando en los últimos veinte o treinta años; lo que hicieron las nuevas tecnologías es poner en evidencia algunos de estos cambios en un contexto de interacción y dependencia totalmente nuevo. Algo que ha cambiado en el consumo de las ?nuevos? medios respecto a los ?viejos? es que éstos han trascendido los límites del ámbito doméstico pero sin reemplazarlo. Es decir, el ámbito doméstico sigue siendo central en la organización y distribución del consumo de los ?viejos? y los ?nuevos? medios, pero sus límites se han vuelto más ambiguos o móviles.

Veamos el caso del teléfono celular. Cuando los hijos y los padres están fuera de la casa, el modo más habitual de comunicarse es a través del teléfono celular. Antes también lo era el teléfono fijo, pero lo que ha cambiado es el sentido de la comunicación y de la disponibilidad. La ansiedad de ?no estar localizable? o la necesidad de ?estar permanentemente localizable? no se relaciona tanto con la compulsión por privatizar, interrumpir o invadir el espacio público ?como sostiene mucha de la bibliografía y el sentido común?, sino con la necesidad de extender el ámbito de lo doméstico y lo familiar en el espacio público como una forma de contrarrestar la incertidumbre y de llevar consigo las certezas. El teléfono celular representa una extensión del hogar y, consecuentemente, del ámbito privado. Padres e hijos, novios y

Fundación Telefónica
Telefónica

amigos, cuando se comunican en el espacio público, más que un acto de publicitación del espacio privado, ejercen un acto de domesticidad en el espacio público.

En el mismo sentido, se separa el estudio de las diferencias de género o generacionales en la apropiación de las TIC de la reflexión más general acerca de los cambios sociales y culturales que han experimentado estas generaciones mucho antes de que las computadoras e Internet se generalizaran en el mercado. Podríamos preguntarnos, por ejemplo, si las diferencias de género y edad comenzaron con el uso de la computadora o si éstas ya se habían manifestado en el uso de otras tecnologías en el ámbito doméstico, como la videocasetera, el teléfono inalámbrico o el control remoto de la televisión. Varios estudios, realizados en realidades socio-culturales diversas (Morley, 1996: 334), y también nuestra investigación sobre radio y vida cotidiana (Winocur, 2002) muestran que hace veinte años eran pocas las mujeres que manejaban la videocasetera, la mayoría prefería delegar esta tarea en sus maridos o hijos adolescentes. La videocasetera y el control remoto se percibían en el seno de los hogares como posesiones masculinas (Morley, 1996: 221). Otros estudios citados por el mismo autor (pág. 338), evidenciaron que hace dos décadas también existía una relación masculinizada con los videojuegos (Skirrow, 1986: 142).

La apropiación de las TIC se limita al dominio de las competencias digitales

Los encargados de pensar los retos y desafíos de la SIC en México suelen entender el proceso de apropiación de las TIC limitado a la incorporación y dominio de las competencias que se pueden desarrollar en Internet, ya sea para el aprovechamiento de la información y recursos de la Red, o bien para generar contenidos propios. No obstante, la apropiación de una nueva tecnología se realiza desde un *habitus* determinado e involucra un capital simbólico asociado al mismo. En esta configuración es central la experiencia de relación con otras tecnologías, y también lo que se considera socialmente relevante en términos de reproducción y movilidad social del grupo de referencia. Ya es prácticamente un lugar común afirmar que la brecha digital entre inforricos e infopobres no se resuelve repartiendo a granel computadoras en todas las escuelas donde asisten los marginados (y no sólo, ni fundamentalmente de las TIC). Como bien lo expresa Silverstone (2001: 240), «las tecnologías no son creativas por sí mismas. (?) La tecnología sólo puede complementar y mejorar la vida social y cultural cuando ya hay algo de valor para complementar y mejorar».

En el caso de las poblaciones más aisladas y/o marginadas social y/o geográficamente, es difícil que sus pobladores reconozcan en las nuevas tecnologías una ventaja de desarrollo, cuando no pueden advertir en términos prácticos de su vida cotidiana ninguna ventaja para mejorar sus condiciones de existencia (3). Si la computadora no puede volverse socialmente necesaria en la subjetividad colectiva de diversas comunidades rurales y urbanas, difícilmente los miembros de una comunidad se sumen con entusiasmo a cualquier proyecto ciberalfabetizador: «la mayoría de iniciativas estudiadas está divorciada de la cultura local y ha sido instrumentalizada y adaptada a las formas de ejercicio de poder tradicionales; una situación que se refleja en el abismo existente entre escuela y realidad local, entre las pedagogías vigentes y las necesidades de la comunidad» (Bonilla y Cliche, 2001: 606).

Fundación Telefónica
Telefónica

Estados Unidos tiene uno de los índices de conectividad más altos del mundo (73 por ciento) (4). Entre aquellos que aún no poseen una computadora en el hogar, la mayor proporción corresponde a los inmigrantes latinoamericanos indocumentados. Este fenómeno se explica por la baja escolaridad de los inmigrantes y las condiciones de precariedad social y económica en las que viven. Sin negar la contundencia de esta realidad, habría que considerar otros factores que podrían estar mediando la exclusión digital. Cuando los familiares de estos indocumentados explican la razón de no poseer acceso a Internet dicen algo muy diferente: aunque tuvieran dinero para comprar una computadora no lo harían por temor a que ?la migra? los ubique y deporte (5).

Otro caso interesante de comportamiento recesivo es el estancamiento del crecimiento del índice de conectividad en Chile (Godoy, 2005). Aunque en este país existen sectores sociales cuyo nivel socio-económico les permitiría incorporar una computadora en el hogar y conectarse a Internet, éstos no desean hacerlo porque sus necesidades de comunicación son esencialmente de carácter local y para eso cuentan con un teléfono celular, y sus requerimientos de información, tanto del orden global como local, los siguen cubriendo la radio y la televisión.

Se concibe Internet como una cultura cerrada y autorreferente

Existe la tendencia a concebir a Internet más como una cultura en sí misma que como un artefacto cultural (Hine, 2004: 43), lo cual tiene como consecuencia que la explicación del sentido de la experiencia empieza y termina en el mundo *on line*. El hogar, el trabajo o la escuela son concebidos como simples escenarios de consumo, cuando en realidad establecen una mediación fundamental de carácter práctico, afectivo y simbólico en la apropiación de las TIC (Winocur, 2006).

La tarea de reconstruir la experiencia de dos generaciones en el uso de las TIC, básicamente Internet y la telefonía celular, implica dar cuenta de esta experiencia en el marco de la relación cotidiana entre padres e hijos en el ámbito doméstico y familiar, que es donde ocurre la mayor parte del consumo: «No es posible comprender la importancia de estos medios que aún se consumen en el ámbito del hogar sin una comprensión más acabada del hogar propiamente dicho, donde no se entiende simplemente como telón de fondo para el consumo de los medios sino como un contexto constitutivo del significado de muchas prácticas relacionadas con esos medios» (Morley, 2005: 133).

Las decisiones acerca de la incorporación de TIC en el hogar son tomadas y negociadas entre todos los miembros de la familia. Por lo general son los hijos quienes plantean la demanda, pero son los padres quienes tienen la capacidad de adquirirlas. Además, las habilidades informáticas de los hijos *versus* las dificultades de los padres crean un nuevo marco de relación donde la dependencia de los segundos respecto de los primeros, a la vez que posibilita nuevos espacios de encuentro, amplia los espacios de negociación de los adolescentes. En la mayoría de los casos la iniciación de los adultos mayores de 40 años de edad en Internet fue propiciada por los hijos, a quienes recurren permanentemente para solicitar ayuda y ?paciencia?. Este fenómeno de inversión de la autoridad, también es habitual en las escuelas (Gros Salvat,

Fundación Telefónica
Telefónica

2000), genera conflictos inéditos en las relaciones filiales y una reorganización simbólica del poder dentro del hogar, que no sólo afecta al lugar del conocimiento sino también los códigos morales y normativos que regulan la comunicación doméstica.

Por último, lo real y lo virtual, considerados en relación con la experiencia de la comunicación familiar, ponen de manifiesto la dificultad de analizarlos como mundos paralelos en los cuales se está, o se deja de estar, mediante el procedimiento mediado por la tecnología de conectarse y desconectarse. Entre ambos mundos existe una multiplicidad de referencias materiales y simbólicas en la vida cotidiana y en los medios de comunicación que los imbrican más allá de que la computadora esté encendida o apagada.

Se estudia el consumo de las TIC separado de otros consumos mediáticos

Se tiende a oponer el consumo de los medios tradicionales al consumo de las TIC como ámbitos de experiencia independientes. El consumo de Internet no reemplaza al de otros medios, más bien éste se integra en la cadena cotidiana de funcionamiento doméstico de los medios en el hogar, reorganizando los tiempos de consumo u operando simultáneamente con otros medios. A menudo se piensa que la llegada de un nuevo medio reemplaza a los anteriores, pero lo que reportan diversas investigaciones (Orozco, 2002; Cabrera Paz, 2004) es que éste se integra no sólo en la cadena del consumo mediático de la familia, sino en una red comunicacional donde cada medio se convierte en un referente para interactuar con los otros, tanto en los mensajes como en las estéticas y los géneros: «La convergencia comunicativa estructura circuitos de significación que se articulan por las interrelaciones de los soportes, los sujetos de la comunicación y los canales que se establecen entre diversos sistemas de medios. (?) Cada sistema comunicativo se instituye en un hábitat de recepción, que funciona como un espacio en el cual se insertan experiencias multimediales de las comunidades de audiencias. En otras palabras, las audiencias tienen prácticas convergentes en relación con los medios con los que interactúan» (Cabrera Paz, 2004: 5).

Mucha de la información que se consulta en la Red (sitios de espectáculos; foros culturales, artísticos, políticos, etc.; páginas de artistas, de periódicos, vídeos, etc.) y la mayoría del intercambio conversacional que se produce en todos estos espacios hace referencia a los contenidos que presentan los medios y a las estéticas de sus formatos. Y más importante aún, todo este conjunto de referencias hace sentido en el *habitus* de cada grupo.

Alrededor de los ?viejos? y ?nuevos? medios existe un gran universo simbólico de referencias compartidas que en la dinámica familiar se integran, aunque provengan de mundos de experiencias distintas y tengan sentidos distintos para unos y otros. Lo cual pone en evidencia que si separamos alguno de estos términos ?medios tradicionales, TIC y *habitus*? del estudio de la apropiación de las TIC, comprenderemos muy poco de su impacto en la vida cotidiana.

Se prioriza la relación con lo global y se omite la relación con lo local

Fundación Telefónica
Telefónica

Se explica la relación entre lo local y lo global haciendo particular hincapié en las posibilidades de conectar cualquier realidad local con una global y a la inversa, y los beneficios que estas posibilidades brindan en términos de información, conocimiento y oportunidades de desarrollo. Sin embargo, diversos estudios han mostrado que en el ámbito familiar las TIC sirven fundamentalmente para reforzar el ámbito de lo local: «El informe pone bien de manifiesto que la sociedad urbana, joven y adulta española está centrada vitalmente en su localidad, que usa el teléfono móvil (sobre todo), el teléfono fijo y el correo electrónico para comunicarse localmente con personas de la misma ciudad de forma casi exclusiva» (Lorente y otros, 2004: 297).

Cuando las parejas o padres e hijos se encuentran separados, en ocasiones en la misma ciudad ?situación que se ve favorecida por la coexistencia de varias generaciones de la misma familia a raíz del envejecimiento poblacional?, la utilización del teléfono celular, del correo electrónico, del *messenger*, de *Skype*, de la *webcam* y de otros recursos informáticos recrea un hogar desterritorializado, que no obstante está afincado en espacios físicos concretos, conocidos e íntimos. A pesar de las diferencias horarias y los miles de kilómetros que los separan, comparten las rutinas e intimidades hogareñas de un lado y del otro. El espacio para encontrarse no es el inmenso océano informático atemporal y deslocalizado, sino el espacio conocido y acotado de la casa, la mesa, la recámara o la sala que compartieron en muchas ocasiones cara a cara: «Resulta tremendamente problemático afirmar que Internet trascienda el tiempo y el espacio. Si bien quizás tal afirmación resulte convincente desde un punto de vista sumergido en abstracciones, ni se manifiesta en la experiencia cotidiana de sus usuarios, ni tiene lugar en la interpretación que estos hacen de la Red» (Hine, 2004: 187).

En la experiencia de los usuarios padres e hijos hay un esfuerzo de reterritorializar y cronometrar la comunicación. En ese sentido coincidimos con Morley (2005), quien afirma que el ciberespacio todavía tiene una geografía: «El ciberespacio todavía tiene una geografía (?) preguntar la localización es habitual para reterritorializar la incertidumbre de localización inherente en el mundo *on line*. La pregunta más formulada en la Red es ¿dónde estás? Nuestra localización geográfica todavía tiene consecuencias muy reales para nuestras posibilidades de conocimiento y acción y por eso Internet todavía tiene una geografía muy material».

Se confunden las necesidades y expectativas de las elites informáticas con las de la mayoría de los usuarios

Por último, se suele confundir la experiencia, necesidades y expectativas de las elites informáticas con las de la mayoría de los usuarios, y no sólo me refiero a los sectores populares, sino a los usos que se han popularizado en la vida cotidiana. En 1978 Hiltz y Turoff (1993: 25) predijeron que para mediados de los años 90 las teleconferencias serían tan utilizadas como el teléfono en la actualidad. Cuando llegó la década de 1990 y nada parecía indicar que dicha tecnología se hubiera incorporado de forma generalizada en la vida cotidiana, se retractaron de su optimismo, argumentando que en sus predicciones no habían tenido en cuenta el factor de la ?inercia social?, entendida como la resistencia o subutilización de las posibilidades de las TIC en la vida diaria. El malentendido surge cuando el impacto de las TIC

Fundación Telefónica
Telefónica

en diversos sectores de la población se mide según sus posibilidades tecnológicas y no sus usos cotidianos: «Necesitamos distinguir entre la lógica del ingeniero que diseña la tecnología y la lógica de quien la usa (?) Lo más común es tomar la lógica del ingeniero y predecir que la tecnología puede hacer a, b, c, d. Muchas de esas previsiones resultaron erradas (?) Y una de las causas principales es que quienes usan las tecnologías tienen sus propias lógicas. El resultado es una especie de híbrido que combina capacidades técnicas y lógicas sociales de los usuarios» (Sassen, 2006: 5).

El hecho de que las personas usen las TIC para fines no previstos y de una forma no prevista por los programadores e ingenieros informáticos no implica necesariamente una subutilización de sus potencialidades, sino la adecuación de las mismas a situaciones sociales, culturales y afectivas altamente significativas para diversos grupos e individuos antes de la llegada a sus vidas de estas tecnologías. En ese sentido parece que las TIC más que cambiarle la vida a la gente, sufren las consecuencias de los cambios que la gente realiza en sus usos previstos para volverlas compatibles con sus sistemas de referencias socio-culturales en el marco de la vida cotidiana. Los estudios incluidos en la red World Internet Project (WIP) (6) ?que tienen por objetivo describir, analizar y comparar el acceso, uso y apropiación de Internet en veinte países? confirmaron que Internet no ha modificado sustancialmente la vida de las personas. En el caso de Chile, la Red no parece alterar los vínculos sociales ya existentes, ni el nivel de compromiso y participación con los grupos de pertenencia religiosos, deportivos o comunitarios (Godoy, 2005). Asimismo, las TIC parecen reforzar ciertos usos sociales propios de la edad y de la actividad de las personas previos a la existencia de Internet o que se gestaron paralelamente en el mundo *off line* (Welman, 2001).

A nuestro entender, el factor de la ?inercia social? no es un fenómeno residual sino central en la comprensión del impacto de las TIC en la vida cotidiana y en las posibilidades de desarrollo de SIC en nuestros países.

Para concluir

La pregunta inevitable que sigue después de las observaciones críticas expuestas es en qué medida estas consideraciones pueden afectar al diagnóstico y la proyección de la SIC en nuestras sociedades, particularmente en lo referente a las políticas de desarrollo y los programas de inclusión digital.

Entender la apropiación de una nueva tecnología como el conjunto de procesos socio-culturales que intervienen en el uso, socialización y significación de las TIC en diversos grupos socio-culturales puede contribuir de manera fundamental a realizar diagnósticos y pronósticos mucho más confiables en cuanto a las posibilidades de desarrollo de la SIC.

En términos de diseño de políticas públicas, esto implica, en primer término, que los diagnósticos incluyan no sólo cifras sino también estudios socio-antropológicos sobre realidades socio-culturales de apropiación diferenciadas in situ: «Las prácticas a través de las cuales la tecnología se emplea y se entiende en contextos cotidianos» (Hine, 2004: 15). Este es precisamente el desafío obligado en la reflexión acerca de la naturaleza y posibilidades de la

Fundación Telefónica
Telefónica

SIC en cada uno de nuestros países: indagar cuáles son esos usos locales, ?situados?, de las TIC, cuál es el significado de esa experiencia para quienes las utilizan y también para quienes no las utilizan. Un diagnóstico de esta naturaleza involucra necesariamente el estudio de las prácticas locales familiares y comunitarias del uso de otras tecnologías en el ámbito de la producción y en el espacio doméstico, y también del consumo de los medios de comunicación, para entender de qué manera intervienen en el uso y la representación de las TIC.

En segundo lugar, se requieren también diagnósticos que incluyan el estudio de la ?inercia social? en el uso de las TIC, lo cual implica dar su peso a la vida cotidiana en la socialización de las TIC y reconocer que, aun en el caso del mismo grupo social, existen distintos capitales culturales, experiencias vitales y circuitos diferenciados de socialización de las TIC, particularmente en las grandes urbes. En el caso de los jóvenes, el uso que se le da a Internet y al teléfono móvil no es igual en el trabajo, que en el hogar, el cibercafé o la universidad. Aun cuando ya cuentan con conexión a Internet en sus casas, siguen usando la sala de cómputo en sus centros de enseñanza y el cibercafé en el centro comercial. Cada espacio le da un sentido distinto al proceso socio-cultural de apropiación de TIC, que no está determinado por las posibilidades de la tecnología sino por el universo simbólico de referencias y prácticas compartidas.

En tercer lugar, es importante añadir en cualquier diagnóstico el estudio de los imaginarios favorables y desfavorables para la incorporación y apropiación de las TIC. Detectar las necesidades reconocidas subjetivamente por cada grupo, género o generación ?y no sólo las que se objetivan como prioritarias respecto de la SIC? es de vital importancia para poder generar estrategias diferenciadas de difusión y alfabetización digital. Un imaginario favorable a la incorporación de las TIC asociado a la educación como factor de movilidad social, como es el caso de los padres de sectores populares urbanos, constituye un aliado fundamental para cualquier estrategia ciberalfabetizadora. Un imaginario desfavorable, como es el caso de las comunidades rurales e indígenas más marginadas que no advierten ningún beneficio concreto y palpable de las TIC para su supervivencia cotidiana, puede entorpecer de manera significativa cualquier campaña de difusión y educación.

Finalmente, en cuarto lugar, la evaluación de las políticas de inclusión digital debería contemplar como indicadores no sólo si se cumplieron las metas respecto de los objetivos en términos de eficiencia y eficacia, sino dar cuenta de la experiencia tal como ocurrió en cada lugar. Si la evaluación no contempla estas realidades concretas, puede ocurrir que la valoración de la experiencia se empobrezca, cuando se comprueba que la gente la usa para cosas muy pedestres como comunicarse con el vecino y no con sus posibilidades globales de desarrollo; o por el contrario, se sobreestime, realizando predicciones demasiado optimistas a partir de ciertas experiencias exitosas impulsadas por el Estado y las ONG, como la de los productores de café y su vinculación con la red de ?comercio justo? a través de Internet.

Bibliografía

BONILLA, M. y CLICHÉ, G. (eds.): *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, FLACSO Ecuador/IDRC, Quito, 1998.

Fundación Telefónica
Telefónica

CABRERA PAZ, J.: «Náufragos y navegantes en territorios hipermediales: experiencias psicosociales y prácticas culturales en la apropiación del Internet en jóvenes escolares», en M. BONILLA y G. CLICHÉ (eds.): *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, FLACSO Ecuador/IDRC, Quito, 2001.

———: «Los hábitat digitales de la convergencia en televisión: ¿Un retorno a la investigación del medio?», *Nómadas*, núm. 21, Universidad Central de Colombia, Bogotá, 2004.

GODOY, S.: «Resultados WIP-Chile 2003-2004: Cómo está y cómo va el uso de Internet en Chile», *Cuadernos de Información*, núm. 18, Facultad de Comunicaciones de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, 2005.

GROS SALVAT, B.: *El ordenador invisible: hacia la apropiación del ordenador en la enseñanza*, Gedisa, Barcelona, 2000.

HILTZ, S. R. y TUROFF, M.: *The Network Nation: Human Communication via Computer* (1978), MIT Press, MA, Cambridge, 1993 (Edición revisada).

HINE, C.: *Etnografía virtual*, Ed. UOC, Barcelona, 2004.

LORENTE, S.; BERNETE, F. y BECERRIL, D.: *Jóvenes, relaciones familiares y Tecnologías de la Información y de la Comunicación*, Instituto de la Juventud, Madrid, 2004.

MORLEY, D.: *Televisión, audiencias y estudios culturales*, Amorrortu, Buenos Aires, 1996.

———: «Pertenencias. Lugar; espacio e identidad en un mundo mediatizado» en L. ARFUCH (comp.): *Pensar este tiempo. Espacios. Afectos y pertenencias*, Paidós, Buenos Aires, 2005; págs. 129-168.

——— : «Los medios nos proveen con un sentido de lo familiar global de segunda mano», disponible en la web: www.grancanariacultura.com/canariasmediafest/news, 2005.

OROZCO, G.: «Mediaciones tecnológicas y des-ordenamientos comunicacionales», *Signo y Pensamiento*, núm. 41, Bogotá, julio-diciembre de 2002.

SASSEN, S.: «Há que inventar nova Internet», *Jornal da Ciencia*, Año XXI, núm. 581, Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, Rio de Janeiro, 2006; págs. 5-10.

SHIELDS, R.: «Introduction: Virtual Spaces, Real Histories, Living Bodies», en R. SHIELDS (ed.): *Cultures of Internet: Virtual Spaces, Real Histories, Living Bodies*, Sage, Londres, 1996.

SKIRROW, G.: «Hellivision: An Analysis of Video Games», en C. McCABE (ed.): *High Theory/Low Culture*, Manchester University Press, Manchester, 1986.

Fundación Telefónica
Telefónica

SILVERSTONE, R.: *¿Por qué estudiar los medios?*, Amorrortu, Buenos Aires, 2004.

TREJO DELARBRE, R.: *Viviendo en el Aleph. La sociedad de la información y sus laberintos*, Gedisa, Barcelona, 2006.

WELMAN, B. y otros: «Does the Internet Increase, Decrease, or Supplement Social Capital?, *American Behavioral Scientist*, 45 (3), 2001; págs. 436-455.

WINOCUR, R.: *Ciudadanos Mediáticos. La construcción de lo público en la radio*, Gedisa, Buenos Aires, 2002.

———: «La computadora e Internet como estrategia de inclusión y recurso de movilidad social en el imaginario popular», *Revista Iberoamericana de Comunicación*, núm. 7, México D. F., 2004; págs. 35-52.

———-: «Internet en la vida cotidiana de los jóvenes», *Revista Mexicana de Sociología*, núm. 3, Instituto de Investigaciones Sociales de la UNAM, México D. F., 2006.

Fundación Telefónica