



## INFORME CUALITATIVO SOBRE USO Y ACCESO A TECNOLOGÍAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUENOS AIRES

Roxana Barrantes  
Instituto de Estudios Peruanos  
roxbarrantes@iep.org.pe

Sebastián Benítez Larghi  
CONICET - UNLP  
sebastianbenitezlarghi@gmail.com

---

> Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados al IEP por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo y de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional, Ottawa, Canadá.

Roxana Barrantes  
Sebastián Benítez Larghi

INFORME CUALITATIVO SOBRE USO Y ACCESO A  
TECNOLOGÍAS EN EL AREA METROPOLITANA DE  
BUENOS AIRES

---

**Lima:** Diálogo Regional sobre Sociedad de la  
Información, (2016).

## CONTENIDOS .....

Introducción .....	4
1. Objetivos.....	5
2. Estrategia metodológica y características de la muestra.....	6
3. Trabajo de campo. ....	9
4. Hallazgos. ....	11
4.1 Condiciones de acceso y trayectorias de uso.....	11
4.2 Conocimiento de Plataformas de Acceso Abierto y usos de Datos y Contenidos Abiertos.....	31
4.3 Estudio .....	38
4.4 Trabajo.....	52
4.5 Comunicación con el Estado.....	58
4.6 Comunicación y consumos culturales .....	63
5. Conclusiones.....	70

## INTRODUCCIÓN

En el marco del proyecto “Redes de información e inclusión social en América Latina – DIRSI Fase IV”, llevado a cabo por la red DIRSI (Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información), se condujo una investigación cualitativa en la zona metropolitana de Buenos Aires, Argentina. El trabajo consistió en la realización de 21 entrevistas semi-estructuradas entre mediados de agosto y fines de octubre 2015.

El estudio planteado se propuso responder a los siguientes interrogantes de investigación. ¿Qué características presenta el acceso a las TIC? ¿Qué recorridos presentan las trayectorias de uso de las TIC, qué cambios se vislumbran y a qué factores obedecen? ¿Qué grado de conocimiento existe sobre las plataformas de acceso y contenido abierto? ¿Cómo estas plataformas son apropiadas y que beneficios se perciben y esperan en relación al estudio, el trabajo y la comunicación con el Estado? ¿De qué modos las plataformas de redes sociales virtuales son apropiadas redundando en beneficios en principio inesperados? ¿Cómo operan los canales entre Estrategias de acceso – Patrones de Uso – Participación en Plataformas de Acceso Abierto (OP) y usos y Apropiación de Datos y Contenidos de Acceso Abierto (OD/OC) – Bienestar/Desarrollo?

El presente informe se estructura de la siguiente manera. en la sección 1 se formulan los objetivos del componente mientras en las secciones 2 y 3 se detallan la estrategia metodológica, los criterios de selección de la muestra y las actividades llevadas adelante durante el trabajo de campo. En la sección 4 se presentan los hallazgos de la investigación divididos en distintas subsecciones referidas a: condiciones de acceso y trayectorias de uso; conocimiento de OP y OD/PC; Estudio; Trabajo; Comunicación con el Estado; Comunicación y consumos culturales. Finalmente en las Conclusiones se ensayan las respuestas a los interrogantes arriba planteados basadas en la evidencia recolectada.

# 1. OBJETIVOS

El componente cualitativo tuvo como objetivo general indagar los sentidos y significados que operan detrás de las prácticas recabadas y medidas mediante el componente cuantitativo. Para ello se propuso:

- recuperar historias que sirvan para ilustrar con testimonios los datos obtenidos mediante el componente cuantitativo.
- reconstruir las representaciones que circulan entre los actores respecto a la tecnología, las OP y el OD y sus potencialidades indagando en los significados que adquieren las prácticas observadas mediante el componente cuantitativo .
- explorar expectativas construidas en torno al acceso, uso y apropiación de Internet y OP, OD/OC.
- indagar posibles canales entre usos masivos (por ejemplo de Redes sociales) y Bienestar que a priori no tendrían ningún vínculo.
- rastrear beneficios percibidos y beneficios esperados por los sujetos a partir de sus experiencias de participación y apropiación en términos de: Educación/Aprendizaje; Trabajo/Negocios; Comunicación con el Estado y Gobierno.
- comprender cómo operan los canales entre Estrategias de acceso – Patrones de Uso – Participación en Plataformas de Acceso Abierto (OP) y usos y Apropiación de Datos y Contenidos de Acceso Abierto (OD/OC) – Bienestar/Desarrollo.

## 2. ESTRATEGIA METODOLÓGICA Y CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.

La investigación parte del paradigma interpretativo (Vasilachis de Gialdino, 1992) y se construye con una perspectiva cualitativa y comparativa. Ello permite indagar las trayectorias tecnológicas de los sujetos a partir de los significados subjetivos que se elaboran en la interacción con las tecnologías informáticas, dentro de su vida cotidiana.

La técnica utilizada fue la entrevista semi-estructurada. El guión fue diseñado de manera tal que permitiera reconstruir las condiciones de vida, rutinas y actividades de los entrevistados para poder ubicar allí los usos de TIC de manera situada. Una vez recuperado el contexto de los entrevistados, la entrevista fue recorriendo distintos tópicos sobre trayectorias de acceso, cambios y rumbos en el uso de tecnologías, adquisición de habilidades informáticas, usos actuales de computadora, teléfono móvil e Internet (ahondando especialmente en redes sociales virtuales y plataformas de acceso abierto). Luego, se indagó específicamente sobre los usos realizados, usos esperados, representaciones e imaginarios en relación a la educación, el trabajo y la comunicación con el Estado y la participación en la esfera pública. Finalmente, como cierre de la entrevista, se recuperaron las expectativas y horizontes de los entrevistados respecto a su propio futuro en relación con las tecnologías.

Las entrevistas se realizaron en lugares públicos – principalmente bares o cafés – y duraron aproximadamente una hora en promedio.

La muestra fue seleccionada de manera intencional a partir de las bases de los entrevistados para la encuesta. Así, entre todos quienes habían consentido participar de una segunda etapa de investigación, se seleccionaron a los entrevistados teniendo en cuenta las siguientes variables.

Variables a tener en cuenta:

1. Género: Femenino, Masculino
2. NSE: ABC1 C2; C3; D1 D2.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Para calcular el nivel socioeconómico se utilizó el nivel educativo del jefe del hogar:

3. Edad: 18-29; 30-59; 60 en adelante.

NSE	ABC1C2		C3		D1-D2	
	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer
18-29						
30-59						
Más de 60						

La idea fue cubrir cada una de las celdas alcanzando así 18 casos. Luego, se realizó una sobre-muestra de Adultos Mayores, adicionando tres casos más (uno por cada Nivel Socio-Económico). Asimismo, al realizar la selección se buscó comprender ciertos patrones específicos de acceso y uso de las TIC. De este modo, se buscó que dentro de la muestra hubiera al menos un no usuario de ninguna tecnología, un usuario de Internet únicamente a través de PC o similar, un usuario de Internet exclusivamente desde celular, un usuario de cibercafé.

De este modo, la muestra seleccionada quedó estructurada de la siguiente manera:

	ABC1-C2		C3		D1-D2	
	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer
JOVEN	<b>Todos</b>	<b>Solo PC</b>	<b>Todos</b>	<b>Solo PC</b>	<b>Todos</b>	<b>Solo smart y también ciber</b>
ADULTO	<b>Todos</b>	<b>Todos</b>	<b>Todos</b>	<b>Todos</b>	<b>Todos</b>	<b>No usuario de TIC</b>
ADULTO MAYOR	<b>Solo PC</b>	<b>Todos</b>	<b>Todos</b>	<b>Solo PC</b>	<b>No Usuario de Internet</b>	<b>Todos, inclusive ciber</b>

- 
- D2 si el jefe de hogar tiene estudios que van desde sin nivel a primaria incompleta.
  - D1 si el jefe de hogar tiene estudios que van desde primaria completa a secundaria incompleta.
  - C3 si el jefe de hogar tiene estudios que van desde secundaria completa a terciaria incompleta.
  - C2 si el jefe de hogar tiene estudios que van desde terciaria completa a universitaria incompleta.
  - ABC1 si el jefe de hogar tiene estudios que van desde universitaria completa a postgrado.

SOBRE MUESTRA ADULTO MAYOR	Solo PC	No usuario de TIC	Solo PC
-------------------------------	---------	-------------------------	---------

### 3. TRABAJO DE CAMPO.

El trabajo de campo se pudo realizar sin inconvenientes, aunque con algunas modificaciones respecto a lo planeado.

En primer lugar, hubo muchas dificultades para poder concertar las entrevistas. En la base de datos de quienes habían aceptado participar en esta fase había muchos teléfonos inexistentes o fuera de servicio, muchos que no contestaban, y otros números equivocados. Además, el grado de aceptación fue variando: muchas personas o bien desconocían haber participado de la encuesta o bien se negaban – por diversos motivos – participar de la entrevista. A esto se le suma que varios que habían aceptado la entrevista, luego la posponían ilimitadamente o directamente no concurrían al lugar concertado (estos últimos fueron poquísimos casos). Por todo ello, el tiempo para llevar adelante el trabajo de campo se extendió un poco más de lo previsto.

En segundo lugar, en algunos grupos de nivel socioeconómico y edad, se contaba con muy pocos casos que hubieran aceptado participar de esta segunda fase. Adicionalmente, algunos grupos se mostraron especialmente refractarios: por caso los pertenecientes a sectores ABC1 y los adultos mayores en general (estimamos que por miedo o por no ser usuarios de TIC). En el caso de los jóvenes muchos no contaban con el tiempo suficiente. Para resolver estos obstáculos se procedió de la siguiente manera:

- Para poder cumplir con la cuota y la sobremuestra de adultos mayores se accedió a un Club de Abuelos. Al ser un ámbito conocido para las personas y al ingresar por vía de un contacto, esto promovió la confianza y así se pudieron completar las entrevistas.
- En relación a las clases más altas, las cuotas se cumplieron sin inconvenientes (tanto para mujeres y varones como para los distintos grupos de edad) entrevistando en su mayoría a personas de C2.
- Un caso especial fue el de los jóvenes varones de sectores D1D2: ante la dificultad para poder concertar una entrevista (muchos tenían mal el número de teléfono, otros no tenían tiempo, y algunos desconfiaban), se contactó a un joven D2, habitante de un barrio marginal de La Plata, abarcando así un caso que por vía telefónica hubiese sido muy difícil acceder.

En resumen, entre el 20 de agosto y el 30 de octubre de 2015, se hicieron 21 entrevistas: 6 jóvenes, 6 adultos y 9 adultos mayores.

## 4. HALLAZGOS.

### 4.1 Condiciones de acceso y trayectorias de uso.

#### *4.1.1 De la compu al teléfono inteligente.*

Las estadísticas oficiales (INDEC, 2014; SiNCA, 2014) indican un sostenido crecimiento del acceso a las TIC en la Argentina durante la última década. Así, la presencia de los teléfonos móviles abarca prácticamente al total de hogares mientras que en el caso de la computadora e Internet supera ampliamente a la mitad de ellos y se continúa expandiendo. El acceso a estas tecnologías arroja los indicadores más altos en las zonas en las que se realizó el estudio, especialmente en la CABA. De allí que entre los entrevistados – inclusive entre aquellos no usuarios de TIC – todos contarán con al menos un teléfono móvil en el hogar y la gran mayoría con una PC. En esta tendencia han jugado un rol importante las políticas públicas de inclusión digital, especialmente aquellas basadas en modelos uno a uno como el Programa Conectar Igualdad. En dos casos, los entrevistados señalan que una de las primeras computadoras en su hogar ha sido la netbook entregada por este programa.

Ahora bien, mediante el análisis de las trayectorias de uso de los entrevistados se ha detectado un marcado proceso de migración de la computadora hacia el teléfono móvil inteligente (Smartphones). Si bien fue difícil encontrar usuarios exclusivos de este tipo de teléfonos ya que la mayoría de sus usuarios también lo es de la computadora, durante las entrevistas muchos de ellos reconocen que ya prácticamente no utilizan la PC. Es decir, el uso de la computadora va cediendo frente al teléfono móvil.

Ahora la compu prácticamente la uso, no sé, cada veinte días. Y por ahí la prendo para actualizarme, pero me gusta más... más práctico el celular. (Daniel, CABA, C3, 65 años, Usuario de todos los dispositivos)

Este proceso ya ha sido anticipado por algunas de las estadísticas citadas. Según las Encuesta Nacional de Consumos Culturales realizada en 2013 el porcentaje de usuarios de Internet supera por primera vez a los usuarios de computadora (SiNCA, 2014). Esto indica un fenómeno inédito: el acceso a Internet ya no se canaliza exclusivamente a

través de la computadora a medida que el acceso a los teléfonos inteligentes se va masificando. Cuestión que permite hipotetizar que en unos años podría haber una importante porción de la población usuaria de Internet que jamás haya sido usuaria de computadora.

Ahora bien, lo que permite el estudio cualitativo es comprender los motivos e historias que movilizan estos procesos de migración. En este sentido, la portabilidad y la instantaneidad emergen como principales factores que operan en favor del uso de los teléfonos móviles.

El celu es lo que más uso. El celu es lo que más a mano tenés. Podés googlear, podés hacer lo que quieras. La compu la prendo cuando es algo demás tiempo, para chequear tranquila el correo... Ahí sí. La compu la usaba mucho para la facu. Mismo para mirar el Facebook, chequear el correo, todo lo hacía desde la compu. No tenía otra cosa. Era prender la compu, tener un rato para sentarse... Ahora el celular te permite que vayas haciendo algo o estés haciendo otra cosa, lo mirás, te dejás. Va con vos, digamos. La compu de escritorio está ahí, vos tenés que ir y sentarte (...) Y esto de tener el celular hace que, antes para googlearlo tenía que ir, prender la compu, esperar que cargue todo, y ahora es agarrar el celular y ya está. Nuevamente cuestión tiempo. Es todo más inmediato. (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaria de todos los dispositivos)

E: ¿Y cuándo decidiste comprar un celular inteligente? ¿Un Smart?

A: Fue hace cinco años, una vuelta que me robaron el celular. Fui a Movistar y había un montón para elegir y me gustó y dije “¿Por qué no?” Y me lo compré.

E: ¿Qué cosas cambiaron a lo largo del tiempo?

A: Y como que estás mucho más pendiente de todo...Una pavada: voy a la cancha yo, y estás ahí y ponés tal jugador y te aparece toda la historia del jugador. O sea, ¿de dónde viene éste? ¿De dónde salió? Antes no tenías ni idea y ahora te sentás y en dos minutos, ni en dos minutos... con 4G en dos segundos. Es impresionante, sabés vida y obra de cualquier persona en cualquier minuto. Muy bueno. (Ariel, Adulto ABC1, Bernal, 44 años, Usuario de todos los dispositivos)

Sin dudas, la preferencia por el celular va de la mano con una transformación en las formas de procesar y experimentar el espacio y el tiempo. La portabilidad, es decir la posibilidad de llevarlo el teléfono móvil a todas partes con uno, y la instantaneidad, es decir la capacidad de acceder a información y contactos de manera rápida y permanente, habilitan un desanclaje respecto al espacio y al tiempo. No es casualidad

que los entrevistados ubiquen a la computadora en un lugar determinado, fijo y la asocien con la idea de “tener tiempo para permanecer sentados.”

Sin embargo, esta preferencia por el teléfono móvil no es universal. La apropiación de las tecnologías no responde únicamente a los componentes técnicos ni a las ventajas ofrecidas sino que se despliega en contexto, es decir, de manera situada y de acuerdo a la trayectoria biográfica de cada sujeto. De allí que algunas tecnologías se vuelvan socialmente relevantes para unos y no para otros. Esto lo observamos claramente en relación a las valoraciones que se les da a un mismo conjunto de dispositivos. Veamos los siguientes ejemplos.

C: El celular está conmigo durante todo el día, porque si tengo que responder un mail... No lo había pensado el tema del celular. Si tengo que responder un mail lo respondo también desde el celular pero, a ciencia cierta, prefiero sentarme en una computadora.

E: ¿Por qué? ¿Qué sentís que te da?

C: Em... Yo me manejo mucho con archivos y demás, entonces desde el celular hay cosas que no puedo hacer. Independientemente de que te bajes programas, actualizaciones y demás, hay cosas que no puedo... Me resulta incómodo. El tamaño me resulta incómodo... Yo por ejemplo trabajo con tres o cuatro pantallas al mismo tiempo abiertas en las computadoras, intercambio información de una a la otra. Entonces con el celular se complica. Necesitaría tener, no sé, un mouse al lado y aparte, bueno, un sistema. Porque si bien hay programas similares al Office no me resultan. No me resultan prácticos. (Cecilia, Adulta ABC1C2, CABA, 40 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Mirá, igualmente ahora los celulares ya vienen como computadoras, o sea, incorporadas. Si yo elijo, elijo el celular porque puedo manejarme entre si me quiero comunicar con alguien, si quiero estar en contacto con alguien y si quiero buscar alguna información. Es como que me va a servir más el celular que la computadora, que no la puedo llevar a todos lados. Y, no sé, por ahí necesito algo en la calle y no tengo la computadora encima, pero el celular sí. Aunque no tenga uno ahora pero preferiría un celular. (Eliana, Joven ABC1C2, Merlo, 27 años, solo usuaria de PC)

Como puede observarse, la practicidad de los dispositivos no viene determinada en tal o cual disposición técnica sino que es relativa a la posición histórica, social y biográfica de los sujetos. Así, la preferencia por tal o cual dispositivo – en este último caso por el

teléfono móvil – aparece como fruto de una decisión personal para aprovechar las ventajas que su portabilidad y conexión permanente ofrecen. Sin embargo, resulta interesante observar cómo los artefactos socio-técnicos y procesos culturales y sociales de largo alcance se combinan, operan y, en definitiva, constriñen las decisiones individuales. La masificación de una plataforma de mensajería instantánea como Whatsapp (WA) se ha dado, al igual que otros dispositivos similares, de manera viral o por contagio.

El cambio del celular común al Smartphone fue básicamente tanto por trabajo como por estudio, por esta cuestión de comunicación, que empezó a pasar todo por ahí. O sea, por ejemplo, en un trabajo en la facultad se quedó que como vía de comunicación iba a ser el mail, se empezó a decir todo por WhatsApp y me mandaban después a mí lo que ya habían hablado. Entonces la verdad que lo utilicé también un poco por estas cuestiones, como necesidad también de trabajo, de conectividad con grupos básicamente. (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

Como puede observarse, en el relato de los entrevistados surge recurrentemente el rol que juegan la familia y el grupo de pares (ya sean amigos, compañeros de estudio o de trabajo) en la incorporación de nuevos artefactos, plataformas y aplicaciones.

La historia de Mariela resulta significativa ya que la incorporación de distintos dispositivos ha estado siempre signada por la intervención de distintos familiares a lo largo de su vida: desde sus primeros teléfonos móviles regalados por su madre para estar comunicada con ella durante su adolescencia y juventud, hasta los artefactos más novedosos regalados por su marido en ocasión del nacimiento de su primera hija. De manera coherente, sus usos actuales del WA aparecen concentrados en torno a las actividades de sus hijos:

Después me empezó a pasar esto de los grupos de la escuela, entonces tengo grupo de fútbol, del grado de mi hija, de la sala de mi nene. Un poco... De algo más tengo. Tengo grupo con mis amigas de la secundaria, tengo grupo de dos mamás que se hicieron amigas mías, tenemos un grupo también. Llega un momento que no le das bola al teléfono porque me suena tanto con los grupos que decís “bueno, basta, debe ser de este grupo” y por ahí es alguien que te

quiere decir algo de verdad y vos... ya está. (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Esta historia abre interrogantes respecto al rol de las diferencias – y desigualdades – de género en la apropiación de las TIC. El caso de Mariela muestra una fuerte incidencia de su condición de mujer y de madre en la incorporación de las tecnologías digitales y los cambios en sus patrones de uso.

Mucho se ha escrito respecto a las diferencias generacionales en torno a las TIC. Categorías como las de nativos e inmigrantes digitales”, “generación internet”, “generación app” son algunas de las que desde la academia – aunque no exclusivamente – se han utilizado para dar cuenta de la experiencia diferencial entre las generaciones jóvenes y adultas con respecto a las tecnologías digitales. Si bien estas categorías son plausibles de justificadas críticas respecto a su simplificación y reduccionismo, aquí resulta interesante poner de relieve el rol que juegan los niños, adolescentes y jóvenes – ya sea en su rol de hijos o de nietos – en las trayectorias de acceso y uso de las TIC en el hogar. Como hemos visto en el caso de madres como Mariela, la presencia de niños juega un papel muy significativo en los cambios de su trayectoria. Esta incidencia es también muy marcada en el caso de los adultos mayores. Muchos de los entrevistados correspondientes a esa franja etaria reconocen que han decidido incorporar la tecnología en sus hogares debido a la presencia de sus nietos. Por ejemplo, Pedro no es usuario de la computadora ni de Internet pero cuenta con ambas tecnologías en su hogar ya que sus nietas lo visitan asiduamente. Algo similar ocurre con María del Carmen.

E: Entonces ¿te parece que desplazaron un poco a la computadora estos aparatos nuevos?

M: Sí, sí. Porque es como que las nenas se entretienen más. La de 10 se entretiene más con la Tablet y la grande tiene la computadora en el teléfono, porque ella tiene Internet, tiene todo acá y ella lo incorporó en el teléfono. Ella lo que miraba todo en la computadora ahora lo mira en el teléfono. Es lo mismo. Sí, ahora ellas ya no le dan mucha bolilla a la computadora, por el tema de la tablet y la otra con el celular, que tiene incorporado” (María del Carmen, Adulta Mayor D1D2, La Plata, 60 años, No usuaria de ningún dispositivo)

Entre los adultos mayores, la elección del dispositivo aparece muchas veces asociada con las condiciones físicas propias de este período del ciclo vital. Al valorar cada dispositivo es recurrente entre los entrevistados aludir a algún tipo de impedimento u obstáculo en relación a una condición física.

Porque con el teléfono como tiene las letras chiquitas yo mucho no veo. Ahora ya con el aparatito ya es diferente. La notebook tiene las teclas más grandes. Y sacás todo, la verdad. (Concepción, Adulta Mayor D1D2, CABA, 63 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Lejos de poder leerse el acceso y la apropiación de las TIC como un derrotero fruto de la decisión personal – si bien así son experimentados por los sujetos tal como surge a primera vista de sus relatos – las trayectorias de acceso y uso están configuradas y signadas por complejos procesos sociales y culturales. Es importante señalar que esta posibilidad de contar con un acceso ubicuo, permanente e instantáneo a la información y la comunicación, si bien puede aparecer como fruto de la decisión individual, está atravesado por dinámicas sociales más amplias signadas por una creciente compresión espacio-temporal. En el mismo sentido, en los procesos de apropiación de las TIC también operan las cuestiones físicas, los modos de procesar los cambios físicos y de transitar las distintas etapas vitales como se vuelve evidente en el caso de los adultos mayores. Entre ellos, el acceso a las TIC no responde exclusivamente a un uso personal sino que muchas veces está ligado a la presencia de hijos/as y nietos/as. Lo mismo ocurre en el caso de madres y padres para quienes la elección de dispositivos, plataformas y aplicaciones está fuertemente asociada a su condición familiar.

#### *4.1.2 Primer contacto con las TIC.*

Un punto fundamental en toda trayectoria de apropiación de TIC reside en el primer contacto que se tuvo con cada uno de los dispositivos. En relación a esto, los lugares, momentos del ciclo vital y acompañantes o referentes son variados.

En el caso de la computadora, la presencia de familiares, amigos, compañeros de estudio y trabajo son un denominador común. Los ámbitos de aprendizaje y socialización del uso de la PC varían entre el hogar, la escuela, la universidad, el trabajo

y el ciber, más que nada dependiendo de la edad de los entrevistados. En aquellos casos donde el primer contacto ha sido en la infancia y la juventud, los videojuegos ocupan un rol iniciático, especialmente entre los varones.

E: ¿Y la compu cuándo la empezaste a usar?

A: La primera vez en la casa de un amigo que tenía y ahí no sentábamos he íbamos aprendiendo. Nos juntábamos una vez a la semana a jugar a los juguitos.

E: ¿Qué edad tenían?

A: Y tendría 17 o 18 años, 20 años. Tenía un tío que era un monstruo en analista de sistemas y tenía una de las primeras computadoras que salieron. Me acuerdo que jugábamos en la Comodore 64 y mi tío tenía todo, fuimos aprendiendo con él un montón de cosas.

E: Fue el que te introdujo.

A: Sí mi primer curso de computación lo hice con él. (Ariel, Adulto ABC1C2, Bernal, 44 años, usuario de todos los dispositivos)

En el caso de los jóvenes de niveles socioeconómicos más bajos, la escuela y el cibercafé aparecen como primeros lugares de contacto con la computadora e Internet. En el caso de José (Joven D1D2, La Plata, 19 años), si bien ya había tenido acceso a una computadora en un lugar de acceso público, sus primeros usos intensivos fueron recientemente al recibir la netbook del Programa Conectar Igualdad en la escuela secundaria.

En cambio entre los adultos, son escasos y limitados los contactos con la computadora en la escuela.

E: ¿y la compu te acordás cómo aprendiste a usarla? ¿Cuál fue tu primer contacto con la compu? ¿Ya la sabías usar de antes de ésta que tenés ahora?

R: Sí, en la escuela. Eran distintas pero, bueno, más o menos el manejo era similar. En la escuela teníamos Informática y te enseñaban a usar determinados programas. Y, bueno, después tocando. Haciendo click, te equivocás, pero bueno, nada... Es lo que le digo siempre a mi mamá, que me llama por cualquier pavada. "¿Cómo hago? Me apareció esto, me apareció lo otro". Y le decís, bueno, hay que tocar y así aprendí yo. En la escuela era muy básico también pero, bueno, mi primer contacto con una compu fue ése, en la escuela. (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Entre los adultos de niveles Socioeconómicos más altos, el trabajo y la universidad constituyen uno de los lugares principales de aprendizaje e incorporación de la computadora. Como vemos, su socialización con esta tecnología obedece a contextos, motivos y objetivos muy diferentes a los de los jóvenes anteriormente vistos.

E: ¿Cuál de los dispositivos llegó primero? ¿Llegó primero la compu, el celular? ¿Cuál es el que más usás?

M: La compu empecé. Sí, sí. Cuando estaba con la empresa empecé con la compu.

E: Ah, mirá. Para trabajar usabas la computadora.

M: Claro porque hacíamos todas las planillas de Telefónica, todo a mano. Era una cosa... Un choclazo de facturas. El que venía las tenía que pasar a mano. (Marta, Adulta Mayor ABC1, Morón, 61 años, Usuaría de todos los dispositivos).

Y, yo hace muchos años que manejo PC porque... Yo por ejemplo a los 19 años me tocó hacer ehh... O sea, la empecé a usar te diré... Sí, en el secundario. A la salida del secundario. 18 o 19 años. En relación con la universidad, con mi ingreso a la universidad. Un poco me enseñaron en la universidad, algunas cosas. Obviamente con mi hermano era todo mucho más fácil porque estudiábamos juntos. O sea, aprendíamos juntos, peleábamos juntos y sacábamos conclusiones juntos. De hecho él es Ingeniero en Sistemas y el otro, el menor, es licenciado en SAT, que es el sistema soporte de todo lo que es el área de Recursos Humanos. Yo siempre tengo mis puntos de referencia si se me genera alguna duda. Pero, bueno. Sí, en la universidad básicamente. En el secundario también creo que he tenido... En ese momento era una materia como ensamblada. Era una materia que era Contabilidad Mecanizada. Yo soy Perito Mercantil y en ese momento era una máquina que tendría el tamaño de dos mesas de éstas juntas más o menos, donde vos tenías la posibilidad de acceder a un libro diario, a un libro balance, un libro mayor, a través de la máquina. Y era una mezcla entre lo que hoy es una computadora y lo que en ese momento era una máquina de escribir. Pero en este tamaño. La primera vez que me conecté a Internet estaba en mi casa, con mi hermano y era a través de la línea telefónica cuando hacían esos ruidos "tiii tuuu" (risas). Que hacía un escándalo. Bueno, ahí. Bajábamos información para la universidad o preparábamos algún mail para mandarle a algún amigo, o a algún compañero de la facultad información para compaginar algo. Ese tipo de cosas. (Cecilia, Adulta ABC1C2, CABA, 40 años, Usuaría de todos los dispositivos)

En estos casos, la profesión ha sido el promotor principal del primer contacto con la computadora e Internet. Se trata de personas que ejerciendo su labor profesional – contadora, arquitecta, administrativa – fueron siendo socializadas en el uso de las computadoras.

Otro espacio de socialización de las TIC para algunos de los entrevistados ha sido el *cibercafé*. Allí comenzaron sus primeros manejos de la computadora y, especialmente, de Internet.

E: ¿Y hace cuánto te hiciste el Facebook, te acordás?

C: No, ya hace rato. Ya hace rato pero iba a Internet, ¿viste? A... ¿cómo se llama? A los locutorios y eso. Claro porque la tengo hace un año. No hace tanto.

E: Así que ibas hasta el locutorio, ¿solamente para usar el Facebook?

C: El Facebook, sí.

E: Y me decías que ahora que ya tenés la compu no tanto, pero antes sí usabas bastante el ciber.

C: Sí, sí. Iba tres veces por semana por lo menos.

E: Y en ese ir la ciber supongo que te encontrarías con chicos jugando o con el chico que atendía, ¿cómo era eso? ¿Te sentías cómoda yendo?

C: No, cuando hay chicos que gritan y eso como que no te concentrás. No. Es lindo ir a un ciber pero no cuando están los chicos con los juegos. Hay ciber en los que no hay eso, que son solamente para... Sin jueguitos, bah. Sí porque es mucho lío cuando hay los chicos cuando gritan, porque ven las películas y eso. Es un lío bárbaro. Así que no. Yo iba nada más a Facebook y eso, o alguna factura que tenía que bajar, o algo que mirar. Pero después yo para juegos y películas no iba al ciber, no. Eso no.

E: Por eso, sería un ratito...

C: Estaba un rato mirando, ya te digo, el Facebook o alguna cosa que tenía que descargar. O también mirás de los bancos, si te ingresaron tu pensión. Eso también. Mirás todo eso. (Concepción, Adulta Mayor D1D2, CABA, 63 años, Usuaria de todos los dispositivos)

Si bien ahora el acceso hogareño lo ha reemplazado, el acceso público ha constituido uno de los espacios paradigmáticos de iniciación en el uso de las TIC para una parte importante de la población, sin distinguir género, edad y nivel socioeconómico.

Al igual que con el tema del acceso hogareño, para muchas personas – especialmente los adultos mayores – los primeros contactos con Internet en general y con ciertas

plataformas en particular fueron motorizados por parientes de generaciones más jóvenes. Es decir, el uso y la apropiación de estas tecnologías no pueden entenderse sin comprender el significado que tienen los vínculos familiares y amicales. Por lo general, estas personas no comienzan a interesarse por una mera curiosidad tecnológica, sino que los vínculos de sociabilidad – y su mantenimiento – promueven la adopción de nuevos formatos de comunicación.

E: ¿Cuándo te hiciste el Facebook? ¿Te acordás por qué te lo hiciste?

M: Sí. El Facebook me lo hice hace 4 años. No lo hice, vinieron mis sobrinos, vino la de 8 años y me dice “tía ¿vos no tenés Facebook?” “No.” “Esperá que yo te abro la cuenta”. Se sentó y me abrió la cuenta esa de Facebook. Le digo “¿y ahora qué hago con esto?” “vos lo que quieras buscar” Entonces me apareció el interés... (Marta, Adulta Mayor ABC1, Morón, 61 años, Usuaría de todos los dispositivos)

E: ¿Y te acordás cuando te hiciste el Facebook? ¿Por qué te lo hiciste?

M: Sí, me lo hice un tiempo antes de tener a mi segundo hijo. Ponele en el 2009 habrá sido. Y porque me dijo una amiga “mirá esto, qué bueno que está, encontré un programa que está toda la gente de la secundaria y vos te lo hacés y te empiezan a agregar todos”. Y dije “bueno, voy a probar”. Y lo probé y fue así como lo me dijo ella. Me lo hice y me llegaron las solicitudes de amistad de todos mis compañeros. Yo tenía 50 compañeros de secundaria y me empezaron a llegar solicitudes. Viste, era como la novedad en su momento. Me acuerdo que fue así. Para ver qué era de la vida de todos, quién tuvo hijos, quién se casó, de qué se recibieron. Para chusmear. Y así fue que me lo hice. (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

En relación al teléfono móvil, los primeros contactos y usos también aparecen fuertemente asociados a los vínculos familiares y amicales. Al igual que con la computadora e Internet, padres, hijos y amigos juegan un rol fundamental en los primeros usos de este tipo tecnología por diferentes motivos: los padres que quieren mantener cierto control sobre sus hijos, los grupos de pares que canalizan buena parte de su sociabilidad a través de aplicaciones del teléfono móvil...

E: ¿Y qué usas más? ¿El celu o la compu?

J: No no, el celu más que nada.

E: ¿Te acordás cuándo empezaste a usar el celu?

J: Sí. Cuando mi hermano se había comprado un LG, que me lo había prestado. Y yo empecé a meterle mano, empezó a gustarme el celular. Mi viejo me regaló uno a mí, era uno de los primeros que salía, el Nokia, con linterna (Sí, el Nokia 1100), ese fue mi primer teléfono.

E: ¿Y qué hacías? ¿llamabas? ¿mensajitos?

J: Imágenes, mensajes. Igual me lo había regalado para tenerme cerca, ya me llamaba cada dos por tres. (José, Joven D1D2, La Plata, 19 años, Usuario de todos los dispositivos)

L: El primer celu me lo habían regalado. Pero usé cuando tenía creo que 17.

E: Ah, hace bastante.

L: Sí, sí. Cuando salía el Nokia 1100, ése. Y, nada, usaba solamente para mensajes o para llamadas, que yo me iba a la escuela, me comunicaba con mi mamá... Digo, con mis hermanas. Y así.

E: ¿Y te acordás qué sentías cuando tuviste ese aparato nuevo? ¿Si te daba miedo, si estabas entusiasmada?

L: Sí, me sentía entusiasmada porque tenía un coso que podía mandar mensajes, viste, así a amigas. Y así. A algún novio que tenía... (Risas) Pero bueno, porque...

E: Sí, que antes si no tenían que llamar a tu casa.

L: Claro, por eso más mismo. Que yo vivía con mi tía y que mi tía no me dejaba tener novio. Bueno, así, ¿viste? Mensajito a escondidas era.

E: ¿Cómo te enteraste que existía Whatsapp? ¿Por qué se te dio por tener la aplicación?

L: No, yo tuve este año nada más. Cuando lo cambié, creo que fue en junio que tuve...

E: ¿Con este teléfono?

L: No, con el otro. Con el LG. Porque yo tenía el común, bueno, todos tenían Whatsapp menos yo. Yo siempre usaba el mensaje común o llamada. Hasta que cambié el teléfono. Y, bueno, ahí me bajó la aplicación mi hermana. (Lucila, Joven D1D2, CABA, 27 años, Usuaría sólo de teléfono móvil)

Como puede observarse, la incorporación y socialización de las TIC no puede entenderse sin tener en cuenta el modo en que los vínculos familiares, amicales y laborales las vuelven significativas. Así como los primeros contactos con los dispositivos, programas, plataformas y aplicaciones son promovidos por estos vínculos,

a continuación veremos si estos vínculos juegan – y de qué modo – el mismo rol de referentes a la hora de adquirir habilidades en el manejo de las TIC.

#### *4.1.3 Estrategias y referentes de aprendizaje.*

En relación a las formas en que los sujetos adquieren habilidades tecnológicas para usar las TIC encontramos una gran diferencia entre las generaciones jóvenes y las de adultos y adultos mayores. Mientras que los jóvenes aprenden a usar las TIC de manera intuitiva, probando, consultando con pares y buscando en Internet, entre los adultos y adultos mayores es común que el aprendizaje combine instancias formales e informales de aprendizaje con uno o varios referentes. Así, entre los adultos y adultos mayores es común la asistencia a algún tipo de curso y la constante consulta a hijos, nietos o sobrinos.

E: ¿Y cómo aprendiste a usar esa página? Digamos, ¿Cómo llegaste a ella?

EI: Y porque después ellos mismos te ponen, te dan la opción de poder hacerlo por Internet. Entonces de ahí en más uno lo busca. Yo lo busqué.

E: ¿Te enteraste una vez que fuiste a hacer el trámite?

EI: Claro, que por ahí lo podía hacer. O escuchando, viste, alguna publicidad o algo. Y a partir de ahí yo ingreso a lo que es ANSES y voy investigando yo. Es decir entro ahí, ahí vas viendo en dónde, que esto, que lo otro y llegás. Llegás. De alguna manera llegás. Así fue.

E: ¿Y cómo fue aprender a usarlo?

EI: No, es como todo ¿no? Vas experimentando, vas viendo.

E: ¿Tuviste que consultarle a alguien?

EI: No, lo resolvés sola. Vas sola, vas viendo, explorando. Es experimentar. Explorar más que nada porque vas entrando, vas mirando. Es como la computadora ¿no? Cuando empezás a usarla, que tenés que entrar, salir y por ahí te equivocaste. Y es así. Es como explorar y, bueno, vos misma vas descubriendo. (Eliana, Joven ABC1C2, Merlo, 27 años, solo usuaria de PC)

A usar la PC aprendí de oído, mirando a mi mujer y mi hija hace 7 años más o menos. Pero debería haber hecho cursos de computación porque soy muy limitado. (Carlos, Adulto Mayor D1D2, Gonnet, 65 años, Usuario de computadora y de teléfono móvil común)

Nosotros cuando empezó el tema de la compu en la escuela ahí se empezaron a hacer cursos. Existía lo que se llamaba “Misión Futuro”, en UPCN. Habrá sido en los años 90. Íbamos al curso y ahí nos enseñaban a usar Word. Pero yo ahora veo a los nenes, mis nietos, que hacen así con el dedo... y nosotras cuando íbamos a los cursos,

yo y una compañera, no podíamos dominar la flechita. Era una cosa...qué desgracia! Una flechita... pero por qué! Íbamos con el mouse y la flecha se nos iba para donde ella quería. Ni siquiera podíamos hacer eso. Ahora podemos manejarla con el dedo si quiero. Prefiero el mouse inalámbrico, pero podría hacerlo con el dedo, con el mouse que tiene la notebook. Puedo hacerlo con el dedo, cosa que antes me costaba bastante. (Analía, Adulta Mayor C3, La Plata, 64 años, Usuaria de todos los dispositivos)

A: Mi vieja está haciendo un curso de computación en la Unqui, está en la segunda face.

E: ¿Y? ¿Cómo lo va?

A: Feliz está. Feliz porque se siente integrada. Siempre le quisimos enseñar y decía “yo ya soy grande para esto” “qué me voy a poner con esto” y una amiga le dijo “por qué no hacemos el curso así nos manejamos nosotras, nos compramos una Tablet y podemos estar ahí, vemos recetas, nos comunicamos y nos mandamos mensajitos, “no pero yo ya soy grande” “Y yo también soy grande, ¿por qué no vamos las dos?”. Y están haciendo un curso de la tercera edad.

E: ¿Y qué van a ver? ¿Sabés?

A: No, si te digo, te miento, no sé qué van a ver pero estaba feliz, mirá que le dije “má, pásame a buscar a la nena por la escuela” y me dijo “no, no, que me tengo que anotar, si no me dejan afuera”. Nunca había escuchado eso de mi mamá. Siempre estaba primera la nena. “Si no me anoto hoy no me anoto más. Andá vos, por favor.” Y vino feliz. Aparte es como que se reúne con sus compañeras, algo social. (Ariel, Adulto ABC1, Bernal, 44 años, Usuario de todos los dispositivos)

En cuanto a los referentes para el aprendizaje, la mayoría de los entrevistados reconoce algún familiar o amigo cercano a quien recurren o recurrieron para aprender ciertas cuestiones o para solucionar determinados problemas. Generalmente es alguien que tiene conocimientos formales de informática o personas que le dedican mucho interés a las cuestiones tecnológicas. También muchos, especialmente los adultos mayores, recurren a sus hijos, nietos o sobrinos.

E: ¿No hay alguien a quien vos le consultes?

M: Por ahí a mi hermano. Sí, a mi hija alguna que otra cosa alguna vez le he preguntado y sabía. Pero en general por ahí a mi hermano ¿viste? O... Bueno, mi hermano es abogado también y me ha pasado de estar buscando un fallo desesperadamente y no encontrarlo, y que él me diga “buscalo en tal página que seguro está”. O le digo no

sé cómo solucionar esto, “¡googlealo!” Porque a mí antes no se me cruzaba googlearlo. Googlealo. Ah... Y bueno.

E: Él fue el que te dijo...

M: Él fue el pionero de googlealo. Y ahora ya me quedó el “googlealo”, así que todo lo googleo (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

E: ¿y cómo aprendiste a usar el celu?

D: por mi hija... de todas maneras es ella la que me carga todo...

E: las aplicaciones...

D: las aplicaciones. Y sino amigos, viste, tengo amigos que saben más, y bueno... por ahí aparece alguna cosa rara... O mi hijo cuando viene, porque él ahora está haciendo un curso, y viene una vez por mes... y bueno, también me agiliza un poco

E: ¿Tu hija te da bola para enseñarte y eso?

D: Si, más o menos pero me da, no me da mucha bola pero bueno tengo amigos que saben y bueno, los uso a ellos viste. No, pero bueno digamos si le digo: "ponete y explicame", se pone y me explica. (Daniel, CABA, C3, 65 años, Usuario de todos los dispositivos)

Resulta interesante el caso de Ariel ya que nos habla de un diálogo, una ida y vuelta de conocimientos entre generaciones. Sin dudas, la idea de que los niños de hoy son nativos digitales a los cuales no hay que enseñarles nada está muy diseminada en todos los estratos sociales. Cuestión que se refuerza a partir de cierta representación de la infancia actual confrontándola con la infancia de generaciones anteriores. Así describe Ariel la experiencia con su hija de cinco años:

A: ¡Qué le voy a enseñar! Si ella me enseña a mí, yo aprendo más con ella con seis años que ella conmigo con cuarenta y cuatro. Tiene mejor desenvolvimiento que yo. Hay cosas que vos tenés miedo y me dice “ay, papá, tocá así”. Yo te digo, no sabe leer tres palabras. ¿Cómo sabe el siguiente paso a seguir? La computadora te pone una flecha y todo lo que vos quieras pero ¿cómo saben? Es como que ya nacen en otra época. Los juegos son todos virtuales, los nuestros eran el yoyó, el hoyo pelota, la escondida, vivíamos andando en bicicleta, ellos andan en bicicleta una vez por mes y los tenés que obligar, pero los jueguitos se las saben todas, todos los nombres que vos no sabés ni de qué están hablando. (Ariel, Adulto ABC1, Bernal, 44 años, Usuario de todos los dispositivos)

El relato de Marta (Adulta Mayor ABC1C2) muestra otra faceta de este intercambio generacional. Las búsquedas que ella puede realizar a través de su teléfono inteligente

le permiten guiar el estudio de su sobrina e incentivarla para que realice distintas lecturas.

E: ¿En qué momentos del día la usás? ¿Para qué la usás? ¿Qué cosas buscás?

M: Ahora muy poco. Todo para Facebook y para lo que es Internet.

E: ¿Y en Internet?

M: En Internet buscar cosas, historias. Porque mis sobrinos dicen “tía, esto no lo tengo”, “¿qué querés?” Les digo, “tal cosa”. Bueno, a buscarle los pintores, a buscarle los músicos, a buscarle...

E: Hacerle la tarea a ellos.

M: Hacerles la tarea. Mirá, yo te lo busco, vos te lo lees. (Marta, Adulta Mayor ABC1, Morón, 61 años, Usuaría de todos los dispositivos)

El caso de Sebastián (Joven ABC1C2) también es interesante ya que recurre a su padre, quien es profesional en informática, para cuestiones exclusivamente “técnicas” referidas a dispositivos y hardware o algún software muy específico pero la mayoría de sus inquietudes las resuelve de manera intuitiva.

Una experiencia similar es la de José (Joven D1D2). A medida en que se fue introduciendo en el mundo de los celulares de manera intuitiva y autodidacta se convirtió en un referente para sus familiares.

E: ¿Te fue fácil usarlo?

J: Sí, aprendí mucho, o sea. Aprendí a desbloquear celulares, todo.

E: ¿Y cómo aprendiste? ¿Metiendo mano o solo?

J: No, metiendo mano. O sea, la mayoría de mis tíos me llaman a mí para desbloquear el celular y mostrarles algo del celular. Me llaman a mí. Yo metiendo manos en los celulares aprendí.

E: ¿Nunca le preguntaste a alguien o te metiste en internet para ver?

J: No, metiendo mano. Por ahí algunas cosas de las computadoras sí se lo pregunté a Nico o a Martín. Con el celular más que nada metiendo mano. (...) Antes yo era vicio en mi casa en face, y después mi papá me dijo que le haga face que tenía compañeros de resistencia. Yo le expliqué cómo usarlo. Me acuerdo cuando se compró el teléfono, para mandar mensajes yo estaba todo el día explicándote. Con todos mis tíos hice lo mismo. Ahora que yo me fui a Chaco mi tía no tenía quién le explique. Me llamaba a cada rato, me decía me pasa esto, y como yo trabajaba no tenía tiempo, lo apagaba, y cuando lo prendía tenía llamadas, y cuando lo prendía de vuelta me decía cómo lo vas a pagar. Pasa que estoy trabajando y no me dejan. Pero en realidad no es que no me dejaban, sino que me llamaban a cada rato y lo apagaba, me empezó a molestar un poco.

(José, Joven D1D2, La Plata, 19 años, Usuario de todos los dispositivos)

En resumen, las diferencias generacionales se ponen de manifiesto en las estrategias de aprendizaje y desarrollo de habilidades: mientras que los más jóvenes lo hacen de manera intuitiva y autodidacta, los adultos prefieren por lo general de un entrenamiento formal. Si bien, quizás por primera vez en la historia, las generaciones más jóvenes – inclusive los niños – se convierten en referentes de aprendizaje para las generaciones adultas, también se observa cómo se establecen vínculos de enseñanza y consulta entre generaciones en diversas direcciones.

#### *4.1.4 Los no usuarios y sus complejas motivaciones.*

Una sub-sección especial merece dedicarse a quienes no son usuarios o bien de ninguna tecnología o bien de alguna en particular. Aquí se recuperarán los relatos de los no usuarios para intentar comprender los motivos que los llevan a no usar las TIC.

Ante todo, debemos señalar que entre los entrevistados no encontramos no usuarios por falta de oferta, es decir, aquellos que no pueden acceder a las TIC ya que carecen de servicios - ya sea de Internet o cobertura de telefonía móvil - donde viven. Asimismo, una sola entrevistada señaló que aún no tenía teléfono celular propio por carecer de recursos económicos para comprarlo. Sin embargo, ella utiliza el de un familiar. De este modo, quienes son no usuarios obedece a otras razones diferentes a la falta de oferta o la falta de demanda por cuestiones económicas.

Las experiencias relatadas ponen en cuestión aquellas concepciones tecnocéntricas que clasifican a los sujetos en usuarios/no usuarios según utilicen o no determinados dispositivos. Según esta concepción una vez que alguien opera un artefacto ya quedaría incorporado en un campo - el de los usuarios - de allí para siempre y entraría en una escalera (cuasi automática) ascendente en los tipos y complejidades de uso. La experiencia de algunos entrevistados demuestra justamente lo contrario: un mismo sujeto puede “entrar y salir” indefinidamente de ese campo de usuarios por distintas razones. Entre estas razones, la falta del tiempo y la percepción de carecer de las habilidades necesarias para operar ciertos dispositivos ocupan un lugar central. Pero no menos central juegan las representaciones respecto a determinada tecnología,

sobre para qué sirven y sobre el modo en que cada uno podría aprovecharla. Por ejemplo, en el caso de Cristina todos estos factores se conjugan para que ella no se considere una usuaria de las tecnologías a pesar de haber usado la computadora hace algunos años. Entre estos factores las representaciones que tiene sobre Internet o sobre el WA operan de tal modo que la llevan a sentir que no le interesa o que no le gusta. Es decir, el modo en que ella se representa a las tecnologías hace que no se vuelvan socialmente significativas para ella ya que no parecen generarle sentido dentro de su vida cotidiana.

E: Recién decías “yo todavía me resisto a la computadora”. ¿Por qué te parece que es esa resistencia? ¿Por qué creés que es?

C: Porque no le puedo dedicar el tiempo, me parece. Porque yo digo que el día tiene 24 horas pero tendría que tener más para mí. Entonces no le dedico ese tiempo porque no lo tengo. Y me parece una pérdida de tiempo porque me basta con tener el mensaje o escucharlas, o escuchar a mi marido que me dice “gorda ya salí, poné la pava”. Listo. O sea, el WhatsApp para... Para como veo que viene el tema del WhatsApp, que se arman grupos y ponen “la tarada dijo eso”. Lucía me decía los otros días que escuchó, bah, que se pelearon en el WhatsApp y ahora tiene dos o tres. Yo digo, ¡qué despiole! Si ni siquiera se ven. (Cristina, Adulta D1D2, Merlo, 44 años, no usuaria de TIC)

Como puede observarse, no se trata de un problema de acceso. Pero tampoco se trata de una cuestión exclusivamente de capacitación o falta de habilidades. De hecho, Cristina ha tenido instancias de capacitación en su vida.

Una vez dieron cursos acá en el jardín, cuando las mías eran todavía chiquitas. Daban cursos a las mamás. Lo que pasa es que a mí no se me dio el horario para poder ir (...) Entonces iba como mamá colaboradora a ayudarlas a las maestras a prender las computadoras, a buscarles justo donde ellos tenían que... la temática del día. Entonces yo iba, prendía la computadora con la preceptora, prendíamos todas e iban dos niños por cada computadora. Y me pasaba que por ahí la máquina se tildaba o los chicos la sacaban, volvíamos y se me complicaba, y los mismos niños me enseñaban a mí porque ya ellos tenían en sus casas computadoras. Entonces fue así, como que ellos me enseñaban a mí. (Cristina, Adulta D1D2, Merlo, 44 años, no usuaria de TIC)

La experiencia de María del Carmen (Adulta Mayor, D1D2) es similar. La falta de tiempo debido a las responsabilidades domésticas (el mantenimiento de la casa y el

cuidado de sus nietos) emerge como principal motivo para no usar la computadora y el celular. Ella cree que, de tener tiempo, estaría capacitada para aprender e inclusive adoptar plataformas como FB en su vida diaria.

E: ¿Y vos sabés manejar la compu?

M: No.

E: ¿La sabés prender?

M: Prenderla sí pero después no. ¿Sabés por qué hija? Porque no tengo tiempo. No es porque no quiera saber. Porque un día de estos me voy a poner y les voy a decir que me enseñen. Pero no lo hago porque no tengo tiempo, no tengo tiempo. Ya cuando vengo acá vengo a hacer las cosas (...) Ellas no me han dicho a mí “abuela, vení que te vamos a enseñar a la computadora”. A mí me gusta la computadora (...) Damaris también tiene su Facebook. Yo no pero ya voy a tener. Voy a tener porque voy a aprender. No es cosa de otro mundo, te digo. Tenés que ser muy burra para no aprender. Yo te digo, la verdad que no he aprendido porque no tengo tiempo. (María del Carmen, Adulta Mayor D1D2, La Plata, 60 años, No usuaria de ningún dispositivo)

En el caso de Pedro (Adulto Mayor, D1D2) las tecnologías no parecen volverse significativas en su vida cotidiana. Según relata, sus intereses pasan por otro lado al tiempo en que ciertos procesos de digitalización parecen dejarlo al margen. Al igual que en otros casos de Adultos y Adultos Mayores, existe una valoración de los encuentros cara a cara, sin mediación tecnológica.

P: He tenido amigos que les decía “vení vamos a tomar unos mates”. Nosotros nos dedicamos a los jilgueros, e íbamos a concursos y demás. Y me decía, “vení vamos a hinchar los jilgueros” él era cuidador de perros, adiestrador. Y nos poníamos a tomar mates, y el teléfono, y le decía “no vengo más” “no pará” “no, no vengo más! Porque cada vez que vengo estás hablando por teléfono” “y bueno me piden laburo” “entonces no vengo”. Yo no lo uso porque así como yo me siento molesto con el sonido del teléfono, capaz que voy a una casa y a la gente no le gusta. Por eso para mi trabajo, todo número de línea. Y este cuando salgo con el auto lo llevo, cuando voy así lejos, para llamar la grúa algo (...) Así que no uso mucho, las cosas modernas no uso mucho.

E: Antes decías que no siempre lo moderno es bueno, ¿por qué?

P: porque siempre tiene problemas como todo. Vos tenés un auto nuevo, yo he ido a pescar y he encontrado autos en la ruta. Y es un auto nuevo, y... mirá, no es perfecto. Tiene sus fallas también. Y como no lo entiendo mucho tampoco. Pero lo bueno nuevo debe servir, tendrá sus errores pero debe servir. Los pibes mirá cómo están, enloquecidos. A mi nieta se le rompió el teléfono tres días estaba enloquecida, ¿para qué tanto? Casi todos viven así. Pero es

otra época. (Pedro, Adulto Mayor D1D2, Gonnet, 71 años, Usuario solo de teléfono móvil común)

Así como existe una tendencia de migración hacia el teléfono móvil inteligente con conexión a Internet - tal como se señaló al comienzo de esta sección - también existe cierta contratendencia, especialmente entre los adultos y adultos mayores, que eligen no usar este tipo de teléfonos. Nuevamente, no se trata aquí de una barrera económica sino una preferencia cuya raíz debe comprenderse.

Casos como los de Carlos (Adulto C3), Delia (Adulta Mayor ABC1C2), Ricardo (Adulto Mayor ABC1C2) o Analía (Adulta Mayor C3), con elocuentes de esta preferencia. En todos ellos el teléfono móvil es valorado en función de su capacidad para comunicarse mediante llamadas o a lo sumo mensajes de texto. Es común la idea de que su utilidad emerge en casos de urgencia. De allí que entre los Adultos Mayores se los deje en la guantera del auto (como el caso de Ricardo) o se lo utilice específicamente para llamar algún taxi o remis para trasladarse cuando se está fuera de casa (como en el caso de Delia).

Tengo un celular con tapita, para que te des una idea. Tengo ganas de cambiarlo, porque no puede ser que venga mi nieto con un año y medio y lo maneje con el dedo. A mi marido le regalé para el día del padre un Smart y quise usarlo pero no puedo escribir porque el dedo es más grande que la letrita y me sale cualquier cosa. Mi hermana se fue de viaje y como mi cuñado vive con el celular mandaban fotos y yo no podía responder porque me salía cualquier cosa. Mi marido lo usa para los nietos. Somos bisabuelos y mi nieta le manda WA a mi marido. Él tiene grupos por WA. Pero a mí no me llama. Yo estoy conforme con el mío porque me cumple muy bien la función que necesito. Por ejemplo salgo de casa y me doy cuenta que no tengo el celular, entonces me agarra como una cosa, un miedo, pero después pienso “yo estuve 50 años sin celular y seguí viviendo, no me voy a volver ahora a buscar el celular, no tiene sentido”. Una amiga en cambio no puede vivir sin el celular. A mí me sirve... ahora tenía ganas, voy a ver si lo cambio. Me dan ganas por el tema de los mensajitos, para poder comunicarme, para no estar tan atrasada y además por un detalle que casi no le veo más las letras al mío de tan gastadas que están. (Analía, Adulta Mayor C3, La Plata, 64 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Como puede apreciarse, el contraste entre el presente y el pasado cobra fuerza a la hora de valorar y representarse las nuevas tecnologías por parte de los adultos,

especialmente los mayores. En el mismo sentido, la oposición entre lo moderno y lo tradicional pervive en el imaginario de algunos entrevistados. De allí la idea de que el teléfono móvil sólo tiene sentido en el caso de tener que realizar una llamada de urgencia aparezca asociada a un posicionamiento cuasi filosófico respecto al avance imparable de la tecnología moderna por sobre los vínculos personales. Si bien Pedro reconoce que no comprende a los nuevos artefactos, no debe leerse la representación anterior como una mera excusa para justificar la falta de saber. A nuestro juicio, todos los elementos forman parte de una misma cosmovisión que hace que las nuevas tecnologías carezcan de sentido. Así es que Pedro caracteriza como es esta época respecto a la que era la otra, “su” época:

P: A mí esta época no me gusta. Porque, a ver, por ejemplo... cuando yo tuve suerte de... cuando tenía 12 años entrenaba por Gorina, bicicleta. Una bajada en Gorina, lleno de quintas, me encantaba, para mí era el paraíso, no había un ruido, nada. Eso se perdió todo. Autos, motos, camiones, carros, un desastre. Todo el campito que teníamos, las quintas, se terminó. Ahora hicieron todos barrios privados. Y se llenó de gente. Y bueno, eso se perdió en Gorina, gracias al adelanto que hay, qué se yo. A mí no me gusta, no me voy a ir, pero no me gusta.

E: Y respecto a las relaciones cara a cara, ¿hay menos espacio para eso?

P: Yo todavía lo uso. Tengo mis amigos, tengo mis vecinos, nos juntamos a comer acá. La zona nuestra es linda, y nos conocemos todos de años. Amistades que había de antes. No sé si se usa tanto ahora viste. (Pedro, Adulto Mayor D1D2, Gonnet, 71 años, Usuario solo de teléfono móvil común)

En síntesis, en un contexto donde las condiciones de acceso han crecido de manera sostenida, los motivos para no utilizar las TIC exceden largamente las cuestiones de oferta y demanda. Por ello para comprender estas motivaciones en profundidad se deben bucear las representaciones sociales que operan detrás de las razones esgrimidas a primera vista por los usuarios (falta de tiempo, falta de conocimientos, falta de interés).

## 4.2 Conocimiento de Plataformas de Acceso Abierto y usos de Datos y Contenidos Abiertos.

Una vez conocidas las condiciones de acceso y reconstruidas las trayectorias de usos de TIC, resulta fundamental para este estudio comprender el grado de conocimiento y la apropiación que realizan los sujetos entrevistados respecto a los sitios y plataformas de acceso abierto. En esta sección se recorre el grado de conocimiento que existe entre la población estudiada respecto a estas plataformas mientras que en las siguientes secciones se ratrearan los usos y potenciales beneficios de su apropiación en relación al Estudio, el Trabajo y la Interacción con el Estado y la esfera pública.

Ante todo, debe resaltarse que existe muy poco conocimiento de las plataformas de acceso abierto como tales. Ninguno de los entrevistados las reconoce por ese nombre y la mayoría no sabe si las ha usado. Al aclarárseles en qué consisten y nombrarles algunos ejemplos, allí reconocen algunas de ellas.

E: ¿Sabés lo que son las plataformas de acceso abierto?

El: No.

E: Bueno, son justamente esto. Son páginas de las que vos descargás información.

El: ¿Se llama así? No sabía que se llamaba así.

E: Tipo educ.ar, no sé si has escuchado.

El: Educ.ar. Sí, he escuchado.

E: Bueno, ese tipo de páginas. Entonces las has utilizado en este sentido, de bajar...

El: De descargar sí he utilizado. No sabía que se llamaban de esa manera. Hay conceptos que no conozco, que capaz he hecho uso pero no sabía que se llamaban así. (Eliana, Joven ABC1C2, Merlo, 27 años, solo usuaria de PC)

Las plataformas de redes sociales virtuales son las más utilizadas entre los entrevistados. En algunos casos, estos las valoran como plataformas de acceso abierto.

E: ¿Conocés algunas plataformas de acceso abierto?

S: Sí, no sé diferenciar tal vez cuál es de acceso abierto o no. Tal vez para mí YouTube puede llegar a ser. YouTube o Bandcamp pueden llegar a ser plataformas de acceso abierto, por lo menos de encontrar. Como que YouTube, dentro de todo, tiene una facilidad de socializar bastante. Está bueno. Después no, así más de la especie de lo que es Wikipedia, lo que es más información y esas cosas, no. (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

Entre las plataformas de acceso abierto la más usada es Wikipedia. Ahora bien, en la mayoría de los casos no es porque se ingrese directamente a esta plataforma sino porque es la primera opción que sale en el buscador. El siguiente ejemplo de Analía, jubilada docente, pone de manifiesto que las prácticas de búsqueda de los internautas no responden a una racionalidad única ni a lo que podría esperarse desde el diseño de las plataformas.

E: Cuando dabas clases, ¿qué información buscabas?

A: por ejemplo algo que fuera diferente a lo que los chicos tenían en los libros, o hay muchos nenes que no tenían libro. Es complicado, a veces te dicen que los chicos tienen que investigar... pero cuesta porque muchos chicos llegan a cuarto grado y tienen dificultades todavía con la lectoescritura. Entonces hacen tanto esfuerzo por leer que no pueden interpretar nada. Entonces yo buscaba textos, cuentos, poesía, yo buscaba y bajaba algo que me interesaba y se los fotocopiaba.

E: ¿usabas algún portal especial, alguno de tipo educativo?

A: no me acuerdo... existen, pero yo busco directamente. Suponte que ponía "poesía para niños sobre rosas". Y aparecían un montón de cosas y las revisaba. Ahí aparecía Wikipedia y entraba pero no iba directamente a la página. Yo tengo CD de Educ.ar, los he usado pero hace mucho tiempo. Yo busco de esa manera: escribo cartas directamente... escribo cartas y me salen cosas. Y después de todo lo que me sale elijo. Voy leyendo el detalle de lo que sale y en base a eso veo lo que más se acerca a lo que estoy buscando. (Analía, Adulta Mayor C3, La Plata, 64 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Facundo, al igual que otros entrevistados, también ha desarrollado un método de búsqueda y selección de la información.

F: Por ejemplo ahora llego y tengo que ponerme a hacer una investigación sobre algo que no tengo ni idea.

E: ¿Y cómo vas a hacer? Contame

F: Empiezo con el método bola de nieve, las primeras páginas que salen empiezo a buscar, y después en detalle. Por ejemplo, esto es un tema de literatura inglesa, no te digo los términos porque es innecesario, pero suponte que tengo que buscar el rol de la mujer en las obras de Shakespeare. Entonces pongo Shakespeare, obras de Shakespeare, si empiezo a encontrar a medida que la búsqueda avanza, hay mejores métodos de búsqueda, o hay comandos por ejemplo para dejar palabras fuera, o investigaciones o artículos

académicos. Google scholar o e books que están disponibles. Página de algún erudito del asunto.

E: ¿Cómo filtrás?

F: Y eso, conozco ciertas páginas, y sino se filtra a partir de las comillas o el guión al lado de la palabra que no querés que aparezca, que no querés que se busque. Por ejemplo si quiero todo buscar todo de Shakespeare menos Macbeth, pongo Shakespeare guión Macbeth y no me sale nada de Macbeth por ejemplo. Esa es una, y sino tenés la de “palabras + palabras + palabras”, infinito.

E: ¿Cuándo te sale, qué haces con la información? ¿Filtrás algunas páginas?

F: Cuando me sale información importante, lo primero que hago es agarrar un documento .doc de Word, y pasarme todos los links que, todo depende del tiempo que tenga, pero si es más urgente como ahora no voy a hacer esto que te digo. Un documento aparte, copio todos los links. El mismo día o al siguiente me pongo a buscar uno por uno y extraigo información que coincide. Siempre de 10 u 8 páginas que encuentro, 5 no sirve, siempre, pero a medida que se filtra la información encuentro los coincidentes, y si encuentro subtemas, los analizo a partir de ahí. Siempre me ayuda un montón buscar por medio de autores, siempre hay por ejemplo un, no un interesado, pero un estudio sobre el tema. Shakespeare millones, así que tengo para entretenerme, eso es mi método de búsqueda. Después voy copiando partes del texto, eliminando acá y allá, cosas que me sirven hasta tener algo más o menos formado. Lo que haría a mano, pero con la computadora. (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

El relato de Concepción refuerza el lugar central de Google en el direccionamiento de las búsquedas.

E: Bueno, ¿has escuchado hablar de las plataformas de acceso abierto?

C: No.

E: Son páginas de Internet donde uno se puede descargar contenidos. Te podés descargar imágenes, libros, música, o lo que fuere. ¿Has usado alguna página así? Hoy me decías que has buscado libros, por ejemplo.

C: Sí, imágenes también así. Sí.

E: ¿De descargarlas de Internet?

C: Claro, sí.

E: ¿Te acordás más o menos qué páginas?

C: (*Piensa*) No. Te digo que yo he bajado para hacer pinturas y eso sí. Pero no me acuerdo de dónde. Más que nada uso eso que te dije antes, Google y esas cosas, que busco todo ahí. Buscás por ejemplo “faros” y ahí te sale todo. Todo lo que querés. Vos buscás caricaturas, plantas. Todo lo que querés usás. Pero después hay cosas que yo todavía no las sé, que no he descargado.

E: ¿Has usado por ejemplo Wikipedia o ese tipo de páginas?

C: No, eso no. (Concepción, Adulta Mayor D1D2, CABA, 63 años, Usuaría de todos los dispositivos)

En relación a Wikipedia, la mayoría de los entrevistados que la conocen no se cuestionan acerca de la veracidad de la fuente. Otras creen que allí solamente se encuentra lo básico y solamente uno tiene una mirada crítica respecto a la fidelidad de Wikipedia como fuente de información. A continuación los siguientes relatos ilustran este posible contrapunto.

E: Cuando buscás cosas en internet ¿te fijás la fuente, quién lo está diciendo o lo que sale primero?

A: Me fijo varios, pero nunca me fijo de qué fuente es, o muy pocas veces

E: ¿Tenés idea de cuál terminás mirando más veces? Hay una generalmente que salta al principio que es Wikipedia.

A: Si, exactamente es esa, es la primera o la segunda que miro.

E: ¿O sea que sos como un usuario de Wikipedia?

A: Si.

E: ¿Y qué te parece?

A: Bien. Me gusta. Muy real todo. Por lo menos las cosas que busco... Busco mucho también de enfermedades, cómo tratarlas. Montón de cosas relacionadas con el trabajo. Busco muchas cosas de España porque son muy parecidos los hospitales y la forma de manejarse. (Ariel, Adulto ABC1, Bernal, 44 años, Usuario de todos los dispositivos)

E: Y cuando buscás generalmente información en Internet, ¿caes en Wikipedia?

S: Wikipedia muchas veces para lo que son datos sencillos, como saber alguna fecha o saber alguna cosa, sí. Después no sé, según la búsqueda. Como que a Wikipedia siempre tomo con pinzas. Sí la utilizo para datos precisos.

E: ¿Pinzas cuándo? ¿Cuándo son cosas que pueden ser opinables?

S: Claro cuando son cuestiones que tienen que ver más con el estudio o, no sé, referencias más... Por ahí tiene que ser de algún texto o de alguna cuestión así, ahí sí, como que intento buscar otras fuentes. Sí para datos precisos, fechas, cosas así, lo intento buscar por ahí.

E: Decías que Wikipedia a veces no te resulta tan confiable, cuando es para estudio o para laburo. ¿Cómo medís cuándo es confiable?

S: Eh... (Piensa)

E: Si es un autor que conocés, no sé, si es de una universidad.

S: Sí, intento buscar autores o ver si consigo pdf de libros, entonces ya es un poquito más confiable, tal vez. Sí, o buscar alguna base,

como algo que me dé más... Ahora no recuerdo exactamente algo muy preciso de haber buscado y tener que ser muy específico buscándolo en las páginas. Pero como que sí, tal vez busco más cosas de autores. (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

El desconocimiento de los sitios de acceso abierto por su nombre podría obedecer a que la cuestión del acceso y la apertura de datos y contenidos no están problematizada de manera consciente. En cambio, sí está muy difundida la idea de que todo está en Internet y todo se encuentra allí, inclusive entre aquellas personas que no son usuarias.

Por lo menos que yo necesite, o que haya necesitado, no he encontrado cosas que falten. Sí tal vez decir “uy, no está tal libro en Internet para buscarlo”. Pero de hecho, cuando se suben los pdf muchas veces termina siendo ilegal esa cuestión. Pero no, no tengo ahora algo que yo haya buscado y que no haya encontrado. (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

E: ¿Hay alguna información que vos consideres que no es de libre acceso y que te gustaría que fuera de libre acceso a través de estas páginas?

C: (*Piensa*) No sé porque hay tantas cosas... No sé si habría algo, no sé si hay algo que no haya. No tengo idea. Porque, qué se yo, si les digo que quiero entrar a ver el Teatro Colón creo que podés entrar. No sé si hubiera algo. La verdad que no. Porque ahora entrás y hasta el cuerpo humano ves (Cristina, Adulta D1D2, Merlo, 44 años, no usuaria de TIC)

A veces, el acceso cerrado a cierto tipo de contenido impone una barrera que obstaculiza el correcto desempeño del trabajo o el estudio. Tal es el caso de Facundo (Joven C3, 24 años) quien es docente de inglés en colegios secundarios.

F: He bajado material de lectura sí, a rolete, todo lo que pueda extraer de internet gratis sí, lo saco. Cuando es pago se complica.

E: ¿Te encontraste con alguna limitación de algún recurso?

- F: Sí claro, me he encontrado con páginas fabulosas llena de materiales, audios, canciones, trabajos ya hechos, y por hacer. Pero solamente son accesibles a través de una cuenta registrada, paga, y es un garrón. (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

Entre los jóvenes de niveles socioeconómicos más altos y con capital educativo acumulado (estudios secundarios completos y universitarios en curso o finalizados) existe un claro convencimiento de no pagar para acceder a contenido en la Web. Se trata de un posicionamiento más bien axiológico-valorativo que económico: la información que se encuentra en Internet debería ser gratis, especialmente aquella que sirva para cuestiones educativas y de cultura general.

E: ¿Usaste alguna vez una página o plataforma que te permita descargarte información gratis?

S: Sí, sí. He usado, he descargado textos, música varias veces. Sí. No me acuerdo ahora exactamente cuál usé para textos.

E: ¿Siempre gratis?

S: Sí. No he usado... Sí he comprado cosas por Internet, tanto en MercadoLibre como Ticketek, ese tipo de páginas, o Groupon. Pero no... Para pagar para descargas, o las plataformas de archivo tipo MediaFire o algo de eso no, nunca he pagado. Siempre cosas gratis.

E: ¿Pagarías?

S: (*Piensa*) No sé, no creo. Me parece que no, creo que no pagaría hoy por hoy.

E: ¿Por una cuestión económica o por algo más ideológico?

S: Sí. La verdad que me parece que... Sí, puede ser una cuestión más... No sé si ideológica pero sí una cuestión así de utilidad o como que tal vez algunas cosas más que me quedan, de pagar lo físico. Lo virtual como que queda raro. Siento como que Internet es más eso, es más la accesibilidad, las cosas que provengan de ahí, que lo que haya que pagar. Pero sí, en el mundo de la música es una pelea grande y con muchas posturas. (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

E: ¿Qué opinas de que las cosas estén libres, gratis en internet, o encontrarte con cosas pagas?

F: Y es heavy. Cuando uno paga por algo en internet estás pagando calidad. Yo opino que todo debería ser gratis. Una cosa subida a internet es de dominio público. Sé que no es verdad, pero estaría bueno. A lo que es el sector privado ahí ya... sabes que estás pagando por algo que es más factible que sirva, si bien no es que el otro no haya dedicado su tiempo, pero es alguien que depende de otro alguien.

E: Alguien está cobrando por hacer ese trabajo

F: Exacto. No me siento un ladrón por bajar un ejercicio de internet. No sé. Me sentiría, yo capaz me siento en deuda porque estaría bueno que yo suba las cosas que yo tengo. Probablemente ahora, me hiciste sentir mal, voy a llegar a casa y a subir todo lo que tengo (ríe).

E: ¿Si tuvieras que crackear esas páginas te daría culpa?

F: Para nada, para nada. Lo digo en un sentido más este... con educación no. Si me decís que voy a crackear una página para robarme códigos de netflixs bueno eso es otra cosa, porque es entretenimiento. Pero si quiero bajarme ejercicios para algo dedicado a educación, hasta ahí sí puedo trazar, el resto no. (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

En otros casos, prima un argumento más de orden económico respecto a la gratuidad del contenido en la red. Por ejemplo, Jorge (Adulto D1D2, CABA, 47 años), cree que ya se paga suficiente con el abono a Internet y, por lo tanto, no debería cobrarse por ningún contenido.

J: No pago en internet, no pago nada. Ya bastante me sacuden con el abono, olvidate. Lo mismo pasa con las páginas de películas, que si vos querés que baje la película rápido te cobran. Yo no tengo ningún problema, 3 o 4 horitas... bajá tranquilita, pero no tarda mucho la película en bajar, tarda 40 minutos, 45... lo mismo la música, la música la bajo también por internet.

E: ¿crees que todo debería ser gratis en internet?

J: Yo creo que por el tema del abono sí. Lo mismo pasa con el tema del fútbol, a mí me parecía una locura pagar un abono para ver un partido de fútbol... cuando ya te están cobrando... hablando mal, te están rompiendo el que te dije con el abono. Lo mismo me parece internet, salvo con alguna cosa... sabemos que el tema de las... los... emmm, las páginas porno, eso bueno, el que quiere pagar que pague hermano... a mí eso no me mueve un pelo. Pero en general todo tendría que ser gratis. (Jorge, Adulto D1D2, CABA, 47 años, Usuario de todos los dispositivos)

Más allá de estas diferencias, que podrían obedecer a la desigual posesión de capitales económicos y educativos, la mayoría de los entrevistados – sin importar la edad o el género - coincide en que los recursos – especialmente para el estudio – deberían estar gratis y abiertos. Esta creencia es así inclusive entre aquellos adultos mayores que no usan ni buscan recursos.

Eso para mí tiene que ser libre. Tiene que ser del estado. Eso tiene que ser exclusivamente del Estado. Para que vos busques una información. Porque vos pensá, es como decir, como si yo quisiera en este momento buscar antecedentes de mi familia, lo meto en internet y me lo van a dar... pero cuando me lo contestan me dicen que para esta información tengo que pagar tanto. Entonces pienso que si yo busco un antecedente en el estado hay un registro de identidad que es el que tendría que dar la información totalmente

gratis. (Ricardo, Adulto Mayor ABC1C2, Gonnet, 86 años, Usuario sólo de PC)

En el mismo sentido, se expresa Facundo, docente de idioma inglés, quien propone que el Estado se encargue de regular y garantizar el acceso al material educativo.

Yo haría una gran plataforma, única, regulada por el Estado, donde fuese a parar, pero... no sé, todo el material que se te ocurra en educación. Estoy muy obsesionado con la educación, pero es algo que falta. Una gran plataforma de recursos compartidos, y con talleres. Estoy seguro que puede llegar a existir en el Ministerio de Educación (...) Hay tantas páginas, y todas diferentes, con todas gentes diferentes que participan acá y allá, algunas pagas otras no, y en algún momento tenés que hacer un filtro. Y desgraciadamente el único criterio que tenés para filtrar esas actividades es tu propia experiencia. Es lo único que se me ocurre. Tenés que te diga está bien que te diga “está bien, está mal”, lo podés usar, en diferentes contextos (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

En síntesis, las plataformas de acceso abierto no son reconocidas como tales. Su uso aparece bastante acotado aún. Varios de los entrevistados no reconocen buscar mucha información a través de Internet. La mayoría canaliza sus búsquedas a través de buscadores comerciales. Allí, la primera referencia que generalmente encuentran es Wikipedia, que goza de buena reputación aunque no se la consulta directamente. Finalmente, está fuertemente arraigada la idea de que el contenido y la información que se encuentra en Internet deberían ser de acceso libre y gratuito.

### 4.3 Estudio

Como se ha visto en la sección anterior, existe un gran consenso respecto en torno a la apertura de contenidos e información para la educación. Sin importar género, nivel socio-económico o edad, los entrevistados consideran que los contenidos existentes en Internet que puedan servir para estudiar deben ser de libre acceso y gratuitos. Sin embargo, son pocos los que efectivamente acceden y se apropian de estos contenidos. En esta sección analizaremos en primer lugar quiénes y cómo utilizan datos, información y contenidos para estudiar y capacitarse y luego reconstruiremos las representaciones presentes entre los entrevistados en relación a los potenciales

beneficios de Internet en la educación así como las expectativas y los riesgos imaginados.

#### *4.3.1 Historias de apropiación y educación.*

A la hora de analizar quiénes son los que efectivamente acceden y se apropian de esos contenidos, encontramos que el nivel socio-económico y la edad juegan un papel determinante.

En primer lugar, entre quienes utilizan y perciben beneficios de aquellos recursos predominan las personas de estratos ABC1C2 y C3: son ellas las que continúan estudios terciarios o universitarios y/o son graduados universitarios que continúan capacitándose ya que así lo requiere su profesión.

En efecto, la apropiación más intensa de las plataformas y contenidos de acceso abierto la encontramos en aquellos sujetos donde el estudio además de se combina con un empleo que implica un alto componente de trabajo intelectual. En ellos se puede observar los modos – para nada lineales ni unívocos – en que las TIC son incorporadas en las formas de estudiar, las instancias y modalidades de estudio y capacitación y la comunicación con el grupo de pares.

La disponibilidad de recursos, de manera gratuita, inmediata y en un solo lugar, constituye una de las condiciones habilitadas por Internet más valoradas por los entrevistados. Esto se vuelve altamente significativo para aquellos que vieron atravesada su carrera terciaria por la emergencia de Internet y, por lo tanto, son testigos partícipes de los cambios producidos.

Por ejemplo, Mariela (Adulta C3, 39 años) y Ariel (Adulto ABC1C2, 44 años) relatan cómo Internet cambió el estudio de la abogacía y de la medicina respectivamente.

Para empezar, optimizás muchos los tiempos. Cuando yo empecé la facultad, por ejemplo, para buscar un fallo tenías que irte a la biblioteca de la facultad, buscarlo con las citas, por el tomo, pedírselo a la bibliotecaria. Perdías un montón de tiempo. A veces, en mi caso, cuando empecé a cursar a la noche la biblioteca estaba cerrada, te obligaba a ir otro día o más temprano de la hora que empezabas a cursar. Y esto del acceso en tu casa a todo el material es buenísimo. La verdad que es buenísimo. Para mí la búsqueda de los fallos era tremenda. Porque aparte no era sólo la búsqueda del fallo. Era ir

hasta la fotocopidora, con el tomo así, que te saquen, que te lo reduzcan. Aparte te mataban. Imaginate que en la biblioteca había una sola fotocopidora entonces te mataban. En la de la Corte también. Entonces, bueno, también en dinero se siente. Porque no era un fallo que tenías que buscar, a veces eran veinte o treinta. Y en tiempo. Tiempo de lo que vos tardabas en encontrar el fallo, en ir a la fotocopidora, hacer la cola, que te lo saquen, volver. Además el tiempo que te llevaba en ir y venir de la facultad al centro, a la biblioteca de la Corte... Eso fue buenísimo. Pasa que a mí esto me llegó de la mitad de la carrera para arriba. Los fallos empezaron a subir gradualmente. Así que yo creo que hoy debe ser una cosa de locos. En su momento eran los fallos más conocidos los que estaban. Si no, bueno, tenías un resumen en el centro de estudiantes pero a veces los profesores querían el fallo entero y que lo leyeras todo. Así que no, ésa es la anécdota puntual que me acuerdo. (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

E: ¿Qué diferencias notaste o notás ahora entre cursar Medicina a partir de la aparición de Internet?

A: Fue muy distinto. Era un sacrificio de los viejos para comparar los libros. Ya arrancamos de ahí. Los libros eran carísimos. El que tenía los libros, íbamos todos detrás de él. Yo me acuerdo, mi viejo se mataba para que yo tuviera todo y venían a mi casa como veinte, porque no era que todos teníamos los libros. Era todo más complicado, al estar sentado con el libro, era capaz un poco más rústico. Había que ponerse a estudiar, no tenías referencia. Por ejemplo, te sentás en la compu, te pasás ahí y es como que al leerlo tantas veces te va quedando. Mucho más fácil. Es como que lo hacés medio jugando también. En enfermería con la computadora parecía que apretabas un botón y no tenías que moverte de ningún lado, no tenías que ir a buscar trabajo, me acuerdo que en medicina íbamos a la biblioteca acá porque había un libro de histología que no lo tenías, tenías que moverte de tu casa y pasabas toda la tarde en la biblioteca. Era muy distinto. Ibas a la casa de un compañero porque había conseguido un trabajo o un libro que era distinto al que vos tenías y acoplabas otro autor junto con el tuyo... En enfermería nos sentábamos frente a la computadora y tenías todo, adentro pero no salíamos de casa. Te encerrabas ahí y estabas cuatro o cinco horas haciendo lo que tenías que hacer en cambio de la otra forma de pasabas toda una tarde revisando libros en la biblioteca. Otro día te ibas a la casa de un compañero u otro a copiar las cosas. Era muy distinto. Y ahora sacás una foto de una hoja y se la mandás por WA. "Vení a mi casa porque no te voy a pasar por teléfono toda una hoja", te decía. Ahora es todo un poco más fácil. Siempre hay que

estudiar, pero antes se hacía más pesado. (Ariel, Adulto ABC1, Bernal, 44 años, Usuario de todos los dispositivos)

Facundo tiene 24 años, vive con su madre en un barrio de clase media del sur de la Ciudad de Buenos Aires. Es docente de Inglés en escuelas secundarias y está estudiando el profesorado en un instituto de formación docente. Por lo tanto, estudio y trabajo están fuertemente relacionados actualmente en su vida. El acceso a Internet es una parte sustancial para sus actividades. Como veremos en la sección siguiente, la incorporación de TIC le facilita a Facundo llevar adelante un modo diferenciador de dar clases. Aquí veremos los usos que él hace de las tecnologías en sus prácticas de estudio.

Un primer punto es el trabajo colaborativo. Producir un mismo documento entre varios compañeros de manera simultánea y a distancia es una de las actividades más valoradas.

Para escribir los ensayos, utilizamos mucho google docs, con mis compañeros de lengua. Porque tenemos documentos compartidos, en el cual tenemos que hacer un lexis de una novela que son todas las palabras de una novela que no conocemos, lleva un tiempo hacerlo, y nos piden por lo menos 150. Somos 6 en el aula, nos dividimos las palabras, y cada uno las completa desde su casa, y se completa en tiempo real, así que nos viene al pelo eso por ejemplo. (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

Este trabajo colaborativo se ve reforzado y respaldado por novedosas formas de comunicación entre los compañeros a partir de una función cada vez más utilizada de la aplicación Whatsapp como son los grupos.

F: Tenemos grupos de WA para las materias más necesarias: lengua, tecnología, los seminarios de investigación, literatura.

E: ¿Y hacen un grupo entre todos los estudiantes y el docente?

F: Más que nada entre nosotros. Más que nada es la típica “¿qué había que hacer?” “¿alguien completó tal?” es una cuestión de comodidad.

E: ¿Qué otras cosas comparten en el WA?

F: Sacamos fotos y las compartimos que es una cosa fabulosa. Se comparte al toque. Links, de cosas interesantes que hayamos encontrado. Videos, algún libro. Hace poco me pasaron el link de una entrevista al autor de la novela que estoy leyendo ahora, que me sirvió un montón, y... nos pidió el profesor que lo agregáramos, y que

la leamos para el viernes. (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

Además, en algunas materias, los profesores han promovido una instancia virtual de intercambio. Sin embargo, Facundo reconoce que la mayor utilidad se la dan a la circulación de información y al intercambio de materiales de lectura mientras que otras funciones que tiene la plataforma no son usadas poniendo de manifiesto que aquello que – por lo menos hasta aquí – hace sentido es la comunicación entre docentes y estudiantes.

También usamos una plataforma virtual que se llama Edmodo, la cual la profesora genera una especie de aula virtual sin ser aula virtual, nos invita como alumnos, y tenemos acceso a todo el material que ella sube. Pero es más que nada como una plataforma de información, por ahora. Tiene otros usos pero nosotros la usamos para eso. Es interesante. (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

Por fuera del profesorado – aunque relacionado con su carrera - Facundo ha incursionado – aún de manera exploratoria – en la capacitación on line por medio de redes sociales especializadas en su área (como Busuu o Mundolingo.org).

E: ¿Hiciste algún tipo de curso online? ¿De algo, sea formal o informal?

F: No. Había, pero no era un curso, había empezado una página para aprender idiomas. Yo quería aprender italiano, una página que se llamaba “Busuu”, que me parecía genial, que bueno, elegías tu nivel. Y a partir de ahí ibas escalando. Tenías por cada nivel una especie de escalafones, por ejemplo, empezabas con vocabulario, lectura, después diálogo, la última instancia antes de la evaluación era un contacto. Te derivaba a un chat, con webcam si tenías o no, con una persona de ese país, de habla italiana en mi caso, y podías tener una conversación con esa persona.

E: ¿Cómo te resultó?

F: Excelente, pero no lo seguí, no lo seguí porque después empecé el profesorado y me demandaba muchísimo tiempo, no es que yo quería estar en la compu nomás, quería hacer las cosas, anotarme las cosas, hubiera estado bueno hablar con alguien en italiano. Ahora hay algo muy parecido a eso que se llama “mundo lingo”. Por medio de las redes sociales se contactan gente, y se hacen como, no te digo fiesta, pero se junta gente en bares de Palermo, se organiza en tal lugar, vos pagás una consumición mínima y te ponen una banderita con tu idioma nativo y el idioma que querés aprender. Y hay gente

que tiene como 7 banderas, vos decís pará. Es como así, interactuar, esparcimiento nocturno. Iba a ir una vuelta pero no pude. Es como una red social pero llega un momento que te tenés que ver las caras. Con busuu era distinto porque era un chat.

E: ¿Era pago?

F: No. Para acceder a los mejores cursos sí, era pago. Pero tenías el curso gratuito que estaba muy bueno. (Facundo, joven C3, CABA, 24 años, usuario de todos los dispositivos)

Una experiencia similar ha tenido Cecilia. Ella es docente en un instituto de nivel terciario y tiene 40 años. Ella ha utilizado plataformas de acceso abierto si bien no las conocía por esa denominación. Además, le gustaría hacer cursos on line pero, según alega, no tiene el tiempo suficiente para llevar adelante ese proyecto.

C: La de educ.ar la he usado. Y hay otra española de la que más de una vez he bajado alguna información... Que no me acuerdo en este momento el nombre pero en la cual participan... Es tipo un chat abierto donde participan distintos profesionales en educación de distintas áreas, donde se intercambian... O sea, ya no solamente vos podés hacer un curso de capacitación en línea sino que además también se intercambian materiales de trabajo de manera global (...) Las experiencias que he tenido fueron buenas. Ya te digo, con colegas de otras partes del mundo en el intercambio de material de trabajo en aula. Pero no mucho más. O sea, tengo pendiente pero, bueno, por una cuestión también de organización todavía este año no lo pude llevar adelante. Quiero empezar a hacer capacitaciones en línea ¿viste? Pero, ya te digo, por ahora no este año (...) Yo creo que es beneficioso en tanto y en cuanto acorta distancias. Yo siempre vuelvo al viejo refrán que dice “Dios atiende en Buenos Aires”. Entonces está bueno esto de poder acercar el resto de la República Argentina, a través de la tecnología, poder acercarles todo lo que... Las mismas bondades que tenemos nosotros acá en la Capital o en la Provincia de Buenos Aires ¿no? (Cecilia, Adulta ABC1C2, CABA, 40 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Otra modalidad, no formal ni institucionalizada de capacitación y aprendizaje on line se da a través de las redes sociales virtuales. Plataformas como Facebook o Youtube se han convertido, a partir de la apropiación de los usuarios, en instancias de producción, circulación y recepción de conocimientos. Los casos de Ariel y Eliana – ambos enfermeros – ofrecen un claro ejemplo.

A: Yo tengo una amiga que trabaja en el hospital de Quilmes y que todos los días pone en el Facebook una enfermedad distinta y cómo tratarla. Como método de aprendizaje, para la gente.

E: ¿Lo comparte en su muro? ¿En su biografía?

A: En su muro, pone todos los días por ejemplo RCP, respiración cardio pulmonar, qué es, las fotos de cómo hace, cómo se practica, no sé, te podría explicar muchas cosas. Espectacular. Aprendés todos los días (...) Está bueno porque vas aprendiendo, cosas que no sabés (Ariel, Adulto ABC1, Bernal, 44 años, Usuario de todos los dispositivos)

Yo me he colgado muchísimo a mirar videos en YouTube de cómo poner una vía, cómo dar una inyección, cómo hacer curaciones, cómo hacer un montón de cosas. ¡Que te enseña muchísimo! Y sirve porque lo ves. Estás viendo el paso a paso. (Eliana, Joven ABC1C2, Merlo, 27 años, solo usuaria de PC)

Como puede observarse en todos los relatos, las modalidades de estudio y capacitación a través de Internet se complementan con los formatos tradicionales lejos de reemplazarlos. Un común denominador de las experiencias relatadas es que la incorporación de la tecnología, especialmente Internet, permite ahorrar, tanto tiempo como dinero. En este sentido, la tecnología es valorada en tanto permite saltar las barreras del espacio físico y agilizar las actividades; es decir, comprimir las distancias espaciales y temporales.

La experiencia de Sebastián que se detalla a continuación condensa varios de los elementos hasta aquí expuestos y permite sacar algunas conclusiones respecto a los sentidos que adquieren las TIC en general e Internet en particular en relación al estudio.

Sebastián tiene 29 años. Vive con su novia en el barrio de Almagro, un típico barrio de clases medias de las Ciudad de Buenos Aires. Estudia la licenciatura en Gestión de Arte y Cultura de la Universidad Nacional de Tres de Febrero y es Técnico en Recreación Educativa. Justamente a esto se dedica actualmente trabajando como educador en un barrio carenciado para la Dirección de Niñez de un municipio del sur del conurbano bonaerense. También trabaja en una cooperadora en Villa Martelli y participa en otros proyectos de manera “free-lance” por los cuales debe realizar viajes a otras provincias de manera frecuente. Estas actividades le llevan la mayor parte del día, con lo cual tiene que estudiar de noche. En este contexto, la tecnología se acopla y potencia las condiciones necesarias para llevar adelante su estudio. Sin embargo, para Sebastián,

estudiar con dispositivos digitales conectados a Internet también pueden atentar contra la concentración.

S: Leer textos largos en Internet a mí me cansa, en Internet o en una pantalla. Me cansa muchísimo. No quita que he estudiado, con la Tablet montones de veces. De hecho en estos viajes, justamente, del año pasado tenía subidos resúmenes o escaneados resúmenes de otros compañeros y, también, he trabajado desde ahí. Economiza en ese sentido.

E: ¿Cuál sería la principal ventaja?

S: Y, yo creo que por un lado es tanto lo económico, de lo que es fotocopias o material, como también el espacio.

E: ¿Te acordás de alguna anécdota usando Internet que dijiste “qué bueno, qué suerte”?

S: Sí. Sí, he conseguido buscar algún texto que no tenía en el momento y necesitaba ya, y encontrarlo o que me pasen el texto por mail, o que me pasen un pdf o un escaneo de algo. Después sí por ejemplo para estudiar (y sobre todo cuando tengo que estudiar desde la Tablet, porque tengo un archivo ahí, o en la notebook) me voy al sector de la casa donde menos Wi-Fi haya.

E: ¿Para no tener que...?

S: Claro porque es muy fácil, sobre todo para mí, es muy fácil desconcentrarme y buscar otra cosa que me distraiga. De repente me pasa que también tiene eso. Estudiar con un dispositivo así te da a mano mucha accesibilidad a distraerte, a buscar otra cosa, a quedarte enganchado. “Descanso 5 minutos” y se te transforma en 40 minutos. Entonces es como que desde ese lado sí. (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

Como vemos, la tecnología forma parte de las prácticas de estudio de Sebastián. Ahora bien, esta incorporación no se da de manera lineal o creciente. Esto se da en al menos dos sentidos.

Por un lado, está claro que el propio ritmo de vida lo lleva a incorporarlas ya que le permite estudiar en cualquier momento y lugar. Esta situación obedece a un proceso característico del capitalismo tardío o posfordista: la flexibilización de las jornadas. En condiciones sociales y laborales como las de Sebastián, lejos de conformar segmentos temporales y espaciales estancos, el trabajo y el estudio se imbrican y pliegan. Los tiempos y lugares de trabajo y estudio ya no están claramente separados. En este proceso, la dislocación espacial y temporal habilitada por las TIC se vuelve socialmente significativa. Ahora bien, la apropiación de estas tecnologías no debe interpretarse como un proceso unívoco que responde a una lógica racional de maximización de

beneficios. Según esta visión, parecería del todo irracional “preferir” la desconexión. La visión tecnológico determinista, que pone en el centro a la tecnología y no a los sujetos, presupone que la incorporación de las TIC debe ir de manera creciente siguiendo un esquema de etapas marcado por la evolución tecnológica. Así, una vez que se ha logrado la conexión a Internet sería impensable e ilógica una vuelta atrás. Sin embargo, como vemos en el caso de Sebastián, la conexión y la desconexión conviven respondiendo a la agencia de los usuarios que eligen – no sólo de acuerdo a una lógica de costo-beneficio sino también de acuerdo a sus creencias, cosmovisiones e ideologías - para determinadas cuestiones estar conectados y para otras desconectados. Lejos de simplemente incorporarse por las “ventajas”, los sujetos accionan, valoran y se representan las tecnologías de acuerdo a diferentes racionalidades.

Por otro lado, del relato de Sebastián se desprende que la elección de “desconectarse” por ser consciente y buscada no deja de resultar difícil. Esta búsqueda de la desconexión nos habla de contextos donde la hiperconexión genera ciertos malestares en los sujetos. Se trata de un fenómeno bastante difundido en los países centrales y, especialmente, entre los sectores con mayores capitales económicos y culturales acumulados. Sebastián reconoce que la conexión lo distrae de sus tareas. Se trata de un fenómeno también propio de la flexibilización de esta época. Lo interesante para resaltar aquí es que la llamada “atención flotante” – también adjetivada de manera positiva como capacidad multitarea o “multitasking” – no es vivida de manera neutral por los sujetos. Contrario a aquellas visiones, criticadas en el párrafo anterior, que otorgan a este fenómeno un carácter cuasi natural – como si fuera una habilidad desarrollada biológicamente en este contexto tecnológico – la experiencia de Sebastián demuestra que, para no ver amenazada su atención focalizada en una única tarea, algunos sujetos, en ciertas circunstancias, “eligen” la desconexión.

*4.3.2 La educación ya no es lo que era. Representaciones sobre el estudio antes y después de Internet.*

Si bien la mayoría de los entrevistados no utiliza las TIC para estudiar ni capacitarse, cuando son consultados respecto al lugar de la tecnología en la educación sí se despliegan valoraciones sobre las formas de estudiar en la actualidad.

E: ¿crees que igual internet sí sirve para educarse?

R: Mirá para mí internet sirve...

E: ¿cómo sería el uso que habría que darle? Uso correcto...

R: Para mí, el uso correcto es un uso que te facilita de tener más conocimiento, ¿me entendés? Es un servicio que te permite también.... Mirá es... yo creo que es necesario en este momento, es necesario por el sistema de vida que estamos viviendo y por la tecnología que estamos aplicando en este momento. El internet a vos te sirve para todo... (Ricardo, Adulto Mayor ABC1C2, Gonnet, 86 años, Usuario sólo de PC)

C: Hoy es mucho mejor. Los chicos están en su casa y de ahí sacan todos los datos que quieren, por ejemplo. No hace falta que vayan a ningún lado. Yo la veía a mi hija, ya te digo, que ella hizo a larga distancia lo que estudió. Ella acá, bueno, también se recibió de profesora de inglés, maestra, de todo. Pero ella todo, todo por la computadora saca todos los datos ella. Estudiaba todo de ahí.

P: ¿Y eso se le hubiera complicado más si lo hubiera tenido que hacer presencial?

C: Claro porque tenía chicos chiquitos y no podía ir a la Universidad. Entonces de ahí ella sacaba todo, imprimía todo. Que ya te digo, se recibió el año pasado de Licenciada. Pero todo con Internet. De ahí sacó todos los datos. Ella estudiaba así. La verdad que es una gran cosa. (Concepción, Adulta Mayor D1D2, CABA, 63 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Como puede observarse, las expectativas de los no usuarios respecto a los potenciales beneficios del uso de Internet para la educación coinciden con las experiencias de quienes sí utilizan las TIC para estudiar y capacitarse. El acceso a todo tipo de material de manera rápida y sin tener que trasladarse físicamente aparecen como las principales ventajas de la incorporación de Internet en el estudio.

En el caso de quienes son madres o padres, los potenciales beneficios y riesgos de la tecnología para la educación se proyectan a los hijos. A continuación, Mariela relata una experiencia de su hija de 8 años y luego imagina cuáles podrían ser los beneficios futuros para su estudio.

M: El año pasado la maestra de 2° había creado como una especie de red social del grado. Una plataforma que no me puedo acordar... Edmodo se llamaba.

E: ¿La maestra creó la plataforma?

M: No, no. La plataforma ya estaba. El marido es técnico en computación, la tiene re clara, y ella a través de esta plataforma Edmodo hizo como una red social del grado, que era 2° grado del turno mañana con la señorita Sole y cada chico tenía su perfil. Era muy parecido al Facebook pero solamente del grado y ella igual era como la moderadora si alguno, no sé, ponía un insulto o algo, ella lo solucionaba. Era como que ella organizaba todo. Y estaba bueno porque les permitía a los chicos tener una red social integrada, estar conectados entre ellos mandándose mensajitos y ella, a su vez, subía contenidos para ayudarlos con las tareas. Por ejemplo les avisaba “tienen esta tarea, yo les voy a subir un texto a Edmodo” entonces los chicos entraban. Era muy dinámico. Estuvo muy bueno eso (...)

E: ¿para la escuela te parece que sirve también?

M: Sí. Sí, sí. Sí porque también, tiene todo... Tiene la posibilidad incluso, bueno, mi nena todavía es chiquita pero después viene esa etapa de los trabajos en grupo y que se tienen que juntar, ir a una biblioteca, ya sea del colegio o en algún otro lado. Esto les permite que cada uno con su compu tengan el acceso. Por ejemplo, Wikipedia la mayor parte de las cosas las tiene. Les facilita eso, que no se tengan que estar movilizándolo. O ella sola tiene que hacer un trabajo, se sienta, lo busca, a lo mejor la ayudo yo o no; o si lo tiene que hacer en grupo se juntan los chicos en una casa (bah, yo soy muy a la antigua) con los padres ahí, y no tienen que estar yendo a la escuela, volviendo, juntándose. Me parece que sí, que en cuestión de tiempos, está bueno. (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

El caso de Cristina muestra como la incorporación de la tecnología la ha llevado a quedar excluida debido a la nueva manera de estudiar de su hija.

E: ¿Te parece que el uso de Internet cambió la forma de estudiar?

C: Sí, mucho.

E: ¿En qué sentido?

C: En los tiempos, con la rapidez que encuentran las cosas. Antes por ahí era tener que ir a comprar un libro para buscar esa información o estar horas buscando. “En este libro no, no está”. O en los Anteojos, que yo tuve hasta... tengo todavía, hasta hace poco. No sé qué voy a hacer porque me da pena. Pero bueno, buscábamos ahí. El Anteojo

me salvó a mí para lo que fue la primera etapa, de 1° a 3°, solucioné un montón de cosas con eso.

E: ¿Y ahora?

C: Y ahora no, ya lo solucionan ellas. Yo ya ni les miro las carpetas porque ellas están con la computadora y buscan. O sea, cambió muchísimo. Yo ya no participo en las tareas, por ejemplo.

E: ¿Y te parece que este cambio es para mejor o para peor? O, ¿qué cosas buenas y malas le encontrás?

C: Eh... Buena es la rapidez con la que ellas pueden ingresar y malo es que ya por ahí... No malo porque no participamos, porque yo sé lo que están haciendo. Ellas vienen y les pregunto si tienen tareas, en base a qué, y si voy y me meto a la pieza están con eso, miro y están buscando. Pero es como estar un poco desconectados. O sea, la conexión hace a la desconexión. Estás conectado más rápido, consiguen cosas más rápido, pero por ahí ya no estoy participando yo, ¿me entendés? O el papá. Por ahí pasás y decís “¿qué estás buscando?” “esto”. Pero no estás con ellos, porque ya ellos lo encontraron, entonces no te preguntan más nada. Vuelcan lo que tienen que volcar o, ya te digo, me dan el aparatito y me dicen “ma, ¿me bajás esto mañana en el kiosco?” Y así. (Cristina, Adulta D1D2, Merlo, 44 años, no usuaria de TIC)

De este modo, la introducción de las TIC en la vida hogareña no resulta únicamente ventajosa sino que también despierta o pone en evidencia ciertos malestares. Al ella no ser usuaria de las TIC, la centralidad de la computadora e Internet en el estudio de su hija le quita, en cierto modo, el poder de control de las tareas de su hija.

Otro eje controversial que se ofrece como contrapunto con el pasado surge de la comparación entre el libro e Internet; controversia que gira en torno a la veracidad y fidelidad de la información vertida en cada formato y cuyo anclaje pareciera ser una cuestión generacional.

Por un lado, para los adultos y los adultos mayores la principal fuente de información y conocimiento sigue siendo el libro. Internet sirve para profundizar algunas cuestiones pero pareciera que la última palabra en términos de verdad la tiene el libro.

Se pierde un poco a mí me parece, pero bueno por ahí es muy antiguo ya lo que estoy diciendo. Se pierde un poco de la exigencia, de... Bueno, tanto “todo está en Internet” que a mí lo que me pasa es insistirle a mi hija que lea, que agarre un libro y lea. Y tiene. Tiene porque, viste, cuando empiezan a leer todo el mundo viene y le regala libros. O sea, tiene una colección de libros y no tiene libros aburridos, digamos. En su momento le regalaban de Gaturro, que era

lo que ella jugaba, o de Violetta, dos novelitas de Violetta. Y me cuesta un montón que lea. Claro porque ella está acostumbrada a esto, las plataformas digitales o de la tele, o de la compu. Y me cuesta esto, ¿viste? (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Es muy raro que las veas agarrar un libro. Es más, vinieron a buscar libros los otros días, que los pidió Luciana para la escuela de ella, para poder armar una biblioteca. En el colegio donde ellas están hay bibliotecas y han llevado libros de acá para llevarlos allá.

P: Pero vos notás que ellas no los consultan mucho.

R: No, a lo libros no. Excepto al libro que les propone el colegio, que es un manual que lo hacen todos los años distinto. Siempre digo que antes, nosotros nos hemos educado con un manual de 6° que lo usó desde mi hermano mayor hasta el más chico. Siempre nos manejamos con eso. Ahora no, ahora es todo más rápido. (Cristina, Adulta D1D2, Merlo, 44 años, no usuaria de TIC)

Por otro lado, los más jóvenes han incorporado Internet a sus estudios, apareciendo muchas veces como primera fuente de información. Aquí, el libro o bien queda relegado o bien se lo toma como un complemento de Internet.

E: ¿Y considerás que ahora que tenés la compu o el celu que te podés conectar a Internet, te va a ayudar? ¿Te imaginás que te puede llegar a ayudar a estudiar?

L: Sí, yo pienso que sí. Por ahí capaz que no entiendo algunas cosas y viste que entrando en Google te explica un poco mejor que el libro. Sí, eso sí. (Lucila, Joven D1D2, CABA, 27 años, Usuaría sólo de teléfono móvil)

E: ¿Para estudiar la usaste a internet?

J: Uso una aplicación como traductor; es como el WhatsApp; y ahí enviaba un mensaje con lo que decía en inglés y te lo repetía en español. Vos le escribís en inglés y te lo devuelve en español y al revés.

E: Es una aplicación que traduce. ¿Y te servía?

J: Sí, o sea nunca me gustó el inglés a mí, me servía mucho. Hubo un tiempo que me gustó el inglés, estoy aprendiendo.

E: ¿Y buscar información, algo para la escuela, para estudiar, para algún trabajo?

J: Sí a veces sí. Me hacían buscar en la escuela. Tuve que buscar sobre las guerras frías. Más que nada para historia y geografía.

E: ¿Y cómo te resultó? ¿te facilitó algo?

J: Sí sí, porque tenés información que no encontrás. Tenés más resúmenes y eso. (José, Joven D1D2, La Plata, 19 años, Usuario de todos los dispositivos)

Así, el contraste entre las formas presentes y pasadas de estudiar y el rol de la tecnología en general y de Internet en particular en este cambio, gira en torno a la instantaneidad y la rapidez con que se puede lograr el aprendizaje. Mientras que para las generaciones adultas y mayores el aprendizaje debe ser metódico, comprensivo, acumulable y obtenido directamente de las fuentes mediante la lectoescritura (de allí el valor otorgado a los libros), los más jóvenes valoran el conocimiento sintético (de allí el valor otorgado a encontrar resúmenes en Internet) y las herramientas que facilitan o saltan pasos para ellos innecesarios por vías diferentes a la lectoescritura como la oralidad o los contenidos audiovisuales.

En síntesis, encontramos que quienes poseen estudios terciarios y/o universitarios se apropian de las TIC para la educación. Ellos han desarrollado una diversidad de usos que van desde la búsqueda de información, libros y material de estudio hasta la participación en instancias virtuales de capacitación pasando por la experiencia del trabajo colaborativo a través de editores de texto en línea. Estas actividades las llevan a cabo tanto en mediante plataformas especializadas - algunas de ellas que encajan dentro de la definición de Plataformas de Acceso Abierto - como de plataformas de redes sociales virtuales - especialmente Facebook o Youtube. Entre los beneficios percibidos se destaca el acceso gratuito e inmediato a contenidos que de otra manera sería costoso acceder, ya sea en tiempo o en dinero. En este sentido, existe un amplio consenso en valorar la velocidad y la capacidad de acceder al material desde un sólo lugar. En medio de jornadas cargadas de actividades y responsabilidades (trabajos, estudios, cuidado de hijos), Internet es percibido como una gran ayuda para el estudio y la capacitación. Sin embargo, ciertos riesgos son percibidos debido a la hiperconexión ya que, al menos para ciertas personas, el acceso a Internet en todo momento y lugar puede amenazar la concentración y la atención focalizada.

Asimismo, entre quienes no utilizan ni han utilizado las TIC para sus estudios existe, empero, una alta valoración de Internet en relación a sus potencialidades para la educación basada en la difundida idea de que “en Internet está todo”. Asimismo,

pervive un caluroso debate social en torno a las ventajas y desventajas del libro impreso en comparación con los contenidos que se pueden encontrar en Internet.

Entendemos que sobre aquel consenso acerca de que “en Internet está todo” - y sobre el visto en la sección anterior acerca de la necesaria apertura y gratuidad de los recursos para la educación - puede fundamentarse una política contundente para fomentar y promover el acceso abierto a contenidos educativos. Las prácticas concretas de quienes llevan adelante sus estudios indican que la apropiación de los contenidos e información a los que puede accederse de manera libre facilitan el estudio y la capacitación.

## 4.4 Trabajo

### *4.4.1 Viejas y nuevas formas de trabajar con TIC.*

Los tipos de usos de las TIC para cuestiones de trabajo dependen de las características de la actividad realizada y las condiciones laborales de los usuarios.

El uso más difundido, entre aquellos que no ejercen una actividad donde el trabajo calificado o el trabajo intelectual e inmaterial tengan mucha relevancia, es el del teléfono móvil. Al igual que en otros aspectos de la vida cotidiana, la aplicación de WA se ha convertido en una de las herramientas de comunicación principales para el trabajo. Tanto quienes son dueños de un pequeño emprendimiento o comercio como quienes son sus empleados reconocen al WA como el principal uso de TIC para desarrollar sus tareas laborales. Tal es el caso, entre otros, de Jorge (empleado de seguridad pero que ayuda como repartidor en la veterinaria del padre).

J: Yo el celu lo necesito para laburar, y para recibir llamados o WhatsApp y todo eso...

E: ¿para los repartos de veterinaria y eso usás mucho el celu me dijiste?

J: sí, si... generalmente hablo mucho con los clientes, qué necesitás, que bueno... viste, o ayer me llamó una a las once de la mañana que se había quedado... que le habían caído dos perros internados y no tenía bolsa de sangre. Me dice necesito que me traigas bolsa de sangre antes de las 12 y media. Le digo imposible... yo generalmente llamo un día antes a todos, porque me tengo que manejar con el tema del horario por el nene... Me manejo de esa manera, y cuando

necesitan algo urgente me llaman por teléfono al celular o al teléfono de mi casa que se lo doy.

E: ¿Todo eso fue llamada o WhatsApp también?

J: emm, WhatsApp, mucho WhatsApp. Y lo salvo hablar... por ejemplo Roberto no tengo esto... pero con el WhatsApp... por ejemplo al de constitución le mandé 3 o 4 WhatsApp, che estoy por ir... y me manda por audio, bueno dale... te espero. Sí, usamos mucho... el WhatsApp lo uso mucho. Más que el mensaje de texto... mucho. El mensaje de texto ya para mí está muerto. El WhatsApp es lo mejor.

E: ¿por la gratuidad o por...?

J: Por el tema de rapidez (Jorge, Adulto D1D2, CABA, 47 años, Usuario de todos los dispositivos)

Otros entrevistados han incorporado la computadora e Internet para otras actividades. Por ejemplo Analía, docente jubilada que ahora tiene un negocio de ropa con su hermana, utiliza mucho estas tecnologías para la gestión de su comercio.

En realidad la uso bastante por lo menos dos veces al día, a la mañana y a la noche, y a la tarde también para el home banking, controlar si entraron los cheques del negocio y esas cosas. Pero además tengo en el negocio una cámara, enciendo la computadora y veo lo que está pasando en el negocio. Entonces me encanta, es casi como un juego, si veo que entra alguien y está por comprar (se frota las manos). Está bueno para la hora del cierre lo podés ver por cualquier eventualidad. Nos es de mucha utilidad. Lo ofrece Telefónica. (Analía, Adulta Mayor C3, La Plata, 64 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Carlos (Adulto Mayor D1D2, Gonnet, 65 años, Usuario de computadora y de teléfono móvil común) a veces recurre a las redes sociales. Él es jubilado pero sigue trabajando como mecánico de autos. Si bien se reconoce como un usuario no muy habilidoso al que le gustaría hacer cursos de computación, para su actividad busca precios de repuestos por Internet y también mira video en Youtube para resolver problemas en su taller. Por ejemplo recuerda que gracias a un video pudo solucionar una cuestión con la electrónica de un auto. Cristina, por su parte, ha notado grandes cambios en su trabajo desde la llegada de la informática y de Internet.

E: ¿El uso de Internet ha cambiado las formas en que se hacen los trabajos? ¿Ayuda al trabajo o no?

C: Sí, sí. Yo trabajaba antes en la fábrica, donde estaba con mi marido, y hubo ahí un cambio. Ahí éramos todos con carpetas. Carpetas y carpetas, escribir y poner hojas, sacar hojas, y tener las planillas. Eso cambió. A ellos mismos incluso ahora les está cambiando todo, todo el sistema.

E: ¿Por qué cambió? ¿Qué fue lo que hicieron?

C: Todo computarizado. Hasta la... Antes ellos, por ejemplo, mi marido para hacer un programa de un cuellito o de una prenda, de un sweater, ellos trabajaban con unos cositos así de cartón donde los agujereaban, que era donde la máquina pasaba y hacía según qué tipo de movimientos. Ahora lo hacen en un diskette, ¿entendés? Entonces cambió. El sistema de trabajo cambió. Hasta donde yo estuve, yo estuve con carpetas hasta que nos enseñaron lo que era volcar toda esa información que nosotros teníamos en papeles, volcarla a la computadora. (Cristina, Adulta D1D2, Merlo, 44 años, no usuaria de TIC)

Como puede observarse, en todos estos casos las TIC son apropiadas como una herramienta que facilita y vuelve menos costosas y rápidas las tareas y, a veces, trabajar a distancia.

Ahora bien, en otros casos, que tienen a jóvenes como protagonistas, el uso de las TIC forma parte constitutiva de la actividad en tanto su incorporación hace a la sustancia de la actividad. En los casos de los docentes Cecilia, Facundo y Sebastián, el trabajo con chicos adolescentes y jóvenes resulta impensable sin la utilización de las tecnologías digitales y las redes sociales virtuales.

E: ¿En qué te ayuda para el laburo Internet?

S: ¿En qué me ayuda? En conseguir muchas veces informaciones que necesite, no sé, de recetas cuando trabajo con cocina con los chicos. O de cómo hacer algo, o ver videos. O conocer de qué cosas traen los chicos, qué ven, qué escuchan. O sea, para también conocer de ese lado. Para el trabajo básicamente eso es. O descargar alguna información o descargar alguna música o video como para trabajar.

E: ¿Y algún proyecto didáctico alguna vez bajaste?

S: Sí, bueno, para recuperar experiencias he usado bastante. Material de trabajo también. Eso, pdf o recetas, cómo se hace algo. También cuando traen ellos alguna cuestión... O sea, que escuchan tal o cual grupo buscarlo, problematizarlo con ellos muchas veces. Por lo menos la forma en la que laburo yo es problematizar, bueno, a ver, escucho una canción que dice "ella quiere látigo", bueno, ¿qué está

diciendo acá? Nunca cuestionando por qué escuchan eso sino como... Y trabajando, no sé. Por ejemplo últimamente, el último trabajo que hice ahora con presencia bien de la computadora de los chicos fue ver los cortos subidos de César González, de Camilo Blajaquis, con los chicos, directamente de YouTube y mostrarles cómo ellos pueden buscarlos. Mostrándoles cómo llegar o utilizar YouTube con los chicos, o sea, buscar bases de hip hop para trabajar cosas con los chicos directamente. Eso facilita mucho más. Digamos, donde antes tenías que grabar un disco, buscar las cosas y eso, claramente en eso facilita mucho más. (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

En el caso de Facundo, la utilización de las TIC va de la mano con la intención de establecer una nueva forma de educar. En ese sentido, la apropiación que Facundo hace de las tecnologías responde a su vocación por desarrollar estrategias de enseñanza-aprendizaje diferentes a los modelos tradicionales donde los contenidos y formatos de las clases - en su caso de idioma inglés - recuperen las propias experiencias de los alumnos.

E: Me estabas contando de la docencia, tanto del laburo como... ¿laburaste antes, siendo docente, sin tener que usar todo esta tecnología disponible?

F: Lo fui aprendiendo con el tiempo, sí.

E: ¿Cómo era?

F: Era el método tradicional, no me gusta

E: ¿Por qué no te gusta?

F: Y porque es algo totalmente retrógrado que no sirve para nada. Ya está demostrado. El método, hay profesores de inglés que ahora son mis colegas y hasta el día de hoy enseñan igual. En quince años no aprendiste nada, ¿entendés?

E: ¿Crees que aprenden menos los chicos?

F: Es una manera mecánica, no cumple ninguna funcionalidad, no sabe para qué sirve, el uso que tiene en la vida real. Amén del poco tiempo pero no le voy a echar la culpa al tiempo. Yo trato de hacer la diferencia, por eso traigo la compu, el sonido, el proyector, ejercicios nuevos, canciones, canciones de verdad, ¿entendés? No las que vienen en los discos.

E: ¿Qué le aporta la tecnología a esas clases?

F: Le aporta un cierto grado de realidad me parece. Porque es algo que los chicos hasta el día de hoy están de acuerdo. Los chicos usan Tablet, computadoras, los que tienen acceso. Usan celulares, que tienen táctiles mejores que los míos. Y es mentira que los va a atraer más un libro, lo tengo que usar al libro, no porque me obliguen, lo uso como una herramienta, pero no como el epicentro de mi

materia, porque sería mentirme a mí mismo. Yo podría decidir todos los días venir de 12 a 1 a 6to grado y escribirles 400 ejercicios en el pizarrón, copien. Es algo que no quiero hacer, porque ya han hecho conmigo, y no lo quiero reproducir (...) Aparte cuando escuchan algo como una canción no hecha por el autor, un autor de verdad, con una carrera musical, con un problema, se entiende, se entiende.

E: ¿Los interpela más?

F: Por supuesto, y ni hablar si la canción les gusta. Ni hablar. Eso también está basado en base a los intereses. (Facundo, Joven C3, CABA, 24 años, Usuario de todos los dispositivos).

Como se sabe, las generaciones jóvenes - si bien la intensidad y diversidad depende de otras variables como la clase social, el género y el lugar de residencia - tienden a incorporar las TIC en sus vida cotidianas con mayor "naturalidad". En este sentido, Facundo entiende que preparar las clases partiendo de aquellos formatos y contenidos que les generan sentido a sus alumnos le permite cambiar radicalmente sus prácticas de enseñanza. Es decir, las TIC no se incorporan de manera aséptica o neutral a sus tareas sino que obedecen a un conjunto de representaciones previas que él tiene sobre la labor docente, los jóvenes, el aprendizaje y la escuela.

#### *4.4.2 Búsquedas de trabajo on line: redes sociales potenciadas.*

Otro tipo de uso para cuestiones laborales es la búsqueda de trabajo a través de Internet. Algunos de los entrevistados - más específicamente aquellos que tienen empleos precarios e informales - manifiestan que es su principal estrategia de búsqueda ha pasado a ser de páginas web o plataformas especializadas.

E: ¿y laburo que buscabas siempre, por diario papel?

J: por diario papel, sí... sí. Clarín. Era irme a hacer la fila allá, todos los días a la noche. Ahora ya no lo compro más, lo leo por internet.

E: ¿ves los clasificados por internet?

J: sí, sí, si... pero no le doy mucha bola al clasificado de clarín. Todo por Zona Jobs, todo ese tipo... Compu trabajo, viste... me fijo de ahí.

E: ¿y la búsqueda de trabajo que ahora tenés de esta Zona Jobs, Computrabajo, con respecto a antes cómo lo ves? Al ir con el diario... ¿te mejoró?

J: Y yo creo que es más rápido en el sentido de que vos sabés que ya tu curriculum lo está viendo alguien (...) Me parece que es más interesante que el diario, mucho mejor aparte... más amplio. Es más amplio, tenés más oportunidad... más oportunidad. Asique bueno ahí

estamos en la expectativa de lo que pase. (Jorge, Adulto D1D2, CABA, 47 años, Usuario de todos los dispositivos)

L: Por ejemplo, había entrado en una página para buscar trabajo, en Bumeran. Bueno, había llenado una... el currículum. Y siempre me llegan los mensajes de que cuando tiene algún trabajo, alguna oferta de trabajo. Pero, bueno, nunca lo tomo porque... El horario ¿viste? Y más de los chicos. Y entonces siempre no respondo. Lo leo y lo dejo así.

E: ¿Y cómo se te ocurrió empezar a buscar trabajo en Bumeran? Porque es algo medio nuevo.

L: Sí, pero el Bumeran creo que lo vi en la televisión. Entonces empecé a apretar la página y llenar solicitud. Y ahí entré. Pero, igual, te piden muchas cosas. Igual hay algunas cosas que yo no había contestado. Porque te pide en qué año laburaste y todas esas cosas (...) Una amiga también me había dicho y ella estaba trabajando en una empresa de limpieza, que consiguió ahí. Sí. Y así entré yo a la página. (Lucila, Joven D1D2, CABA, 27 años, Usuaría sólo de teléfono móvil)

Como en el resto de las dimensiones analizadas, las redes sociales virtuales también son utilizadas para buscar trabajo. Tal es el caso de Eliana, enfermera, quien desde sus tiempos de estudiante participa de un grupo de Facebook donde los miembros publican ofertas y pedidos de trabajo para acompañar a gente adulta o con alguna enfermedad.

EI: Me he hecho miembro de grupos así en el momento en que estudiaba Enfermería, de bolsa de trabajo... Entonces cada vez que hay alguna notificación de empleos o de gente que necesita alguna información de algo yo lo veo, y si se colabora, se colabora. Pero eso solo.

E: ¿Entonces podría llegar a servir para encontrar trabajo?

EI: Sí. Sí, sí. Es más creo que yo empecé también a trabajar, en ese tiempo que estudiaba, por Facebook también. Y, bueno, uno va viendo y va poniendo su experiencia y así se va...

E: ¿A trabajar de enfermera?

EI: Cuidadora, sí. Mientras estudiaba trabajaba cuidando pacientes en hospitales, entonces de ahí como que uno va agarrando una experiencia y aparte incorporaba, de paso, todo lo que aprendía. Me servía. Sabía mucho.

E: Claro. ¿Y esos primeros trabajos los pudiste encontrar a través de Internet?

EI: Sí. Sí, sí. Y después, bueno, establecer también vínculos con esas personas con las que yo he trabajado y tener una relación hasta ahora buena (...) Y ellos siempre están y si necesitás algo o más el

trabajo mismo, ellos te recomiendan y así te vas armando de tu curriculum (...) Pero para mí sirve, sirve mucho. Sirve mucho para poder crecer también. Es como que podés... Tenés más posibilidades. Es como que podés llegar a más lados con Internet. Yo lo veo de esa manera. Por ahí en buscar un trabajo mismo. Capaz que personalmente no lo podés llegar a hacer o no sabés cómo hacerlo pero a través de Internet, de alguna manera, es como que encontrás ese huequito y tenés esa posibilidad. No sé si te puede servir pero que está la posibilidad ahí, está. (Eliana, Joven ABC1C2, Merlo, 27 años, solo usuaria de PC)

Lo interesante de las experiencias relatadas surge de identificar de qué modo las TIC ofrecen nuevas opciones de búsqueda de trabajo que se complementan y refuerzan con otra de las principales modalidades de búsqueda y empleo como son los contactos personales. En los casos destacados, las posibilidades de las plataformas y redes sociales virtuales se confirman y concretan en combinación con las redes sociales tradicionales - cuestión que en muchos casos otorga credibilidad y confiabilidad a las búsquedas on line. Asimismo, los empleos obtenidos luego devienen en nuevas oportunidades de trabajo gracias a la experiencia acumulada.

#### 4.5 Comunicación con el Estado

Entre los entrevistados, la comunicación con el Estado a través de Internet se reduce a la realización de trámites on line. En relación a la expresión política, son muy pocas las experiencias donde las redes sociales son utilizadas para recibir, leer y compartir información de cuestiones públicas. Es por ello que en esta sección nos concentramos en las prácticas de trámites on line.

La mayoría de los casos en que los entrevistados han realizado trámites on line es para cuestiones de salud y seguridad social además de pagos de impuestos y servicios.

E: ¿Te acordás de una vez que hayas hecho un trámite de estos que te haya llamado mucho la atención o te haya resultado significativa por algo?

L: Sí. Porque el turno del hospital, por ejemplo, siempre me iba a la mañana temprano. Y después cuando pusieron el 147, bueno, empecé a llamar y cuando me dieron la página, bueno, mejor.

E: ¿Mejor todavía que llamando?

L: Claro, porque es más rápido. Entrás ahí y después, viste, ya elegís el día, ponés todos tus datos y ya está. (Lucila, Joven D1D2, CABA, 27 años, Usuaría sólo de teléfono móvil)

EI: ANSES por ahora. Sí. Ningún otro trámite he hecho.

E: ¿Y qué le encontrás de beneficio o si encontrás, al contrario, algo que sea más perjudicial en relación a como se hacían los trámites antes?

EI: En realidad la rapidez de... En seguida la respuesta pronta del trámite. Porque para sacar un turno yo simplemente... Iguualmente antes tenés que hacer todo un tema. Antes tenés que llenar, hacerte como una cuenta, ser usuario, tener tu contraseña para poder realizar las cosas. Primero se hace eso. Después sí, tranquilamente consultás tus cosas, sacás tus turnos y te lo dan enseguida. ¡No te dan vueltas! Porque vos vas personalmente y te dicen “ah pero hoy no podés” o “tenés que ir allá” y te tienen de acá para allá. Por ahí porque no tienen ganas o se levantaron, viste, con el pie izquierdo, porque a cualquiera le puede pasar, pero justo te toca a vos y te hicieron perder todo un día. (Eliana, Joven ABC1C2, Merlo, 27 años, solo usuaria de PC)

E: Me dijiste que usabas el Homebanking pero los trámites con el Estado, digamos, ANSES, AFIP.

S: Y, todo lo que puedo usarlo sí, de la AFIP... Básicamente igual la AFIP si no usás Internet no podés...

E: Sí, no podés hacer nada.

S: Tenés que ir ahí para que te habiliten a usar Internet. Sí, me cuesta muchísimo. La página de AFIP igual le cuesta a todo el mundo. A los mismos contadores les cuesta. Pero como que sí, voy y busco lo que necesito. Pero sí, uso la AFIP para pagar monotributo. O sea, para pagar monotributo online, descargar y todo eso. Cuando tuve que hacer la facturación nueva, para el C.A.I. Como que sí, intento investigarlo, bajar tutorial, ver cómo se arma pero no está claro (Sebastián, ABC1C2, CABA, 29 años, Usuario de todos los dispositivos)

En muchas ocasiones como las relatadas, los entrevistados encuentran muy beneficioso la velocidad y la sencillez con que se pueden hacer los trámites. Ahora bien, como también puede observarse, las modalidades y formatos de los trámites cambian ajenos a la decisión de los usuarios. Son ellos quienes deben adaptarse más allá de su voluntad. La experiencia de Ariel hace evidente este mecanismo. Asimismo, su valoración relativa a cada uno de los trámites que ha hecho demuestra que la digitalización no es buena en sí misma sino que depende de cómo se la implemente y si la modalidad tradicional funcionaba bien o no.

E: Ariel, hace un rato me dijiste que hiciste un trámite por la Tablet para sacar turno para el registro.

A: Sí y también el DNI sacamos turno por internet, tal día, tal hora. E: ¿Y cómo lo ves eso con respecto a antes? ¿Cómo lo valorás? ¿Mejor? ¿Peor?

A: Con respecto al Registro me levantaba un día y lo hacía. Ahora saco el turno acá y tres meses me dieron. No sé si creció la población, se manejan así...pero me pareció un poquito mucho. Te limitan a hacerlo solo por esa vía.

E: No se puede ir personalmente, o por teléfono...

A: No, solo por Internet. Me pareció raro que vos pasás por ahí y no ves a nadie. Yo paso todos los días por ahí y no veo a diez personas que sacaron turno para hacer el registro. No sé cómo se manejan. Antes, cuando no era el sistema sacado por internet, vos veías veinte personas sentadas en los banquitos, sacabas un número, te ibas llamando por número. Esto es por internet, te dan un turno de acá a tres meses y vos pasás todos los días y no ves diez personas más que la gente que trabaja ahí adentro, yo digo "no sé a qué hora van" porque trabajan de 8 a 13 hs. Y en esa hora no ves a nadie. Y le pregunto a todo el mundo y te dice "tenés que sacarlo por internet y entonces lo saqué por internet. O sea, a mí me parece espectacular en un montón de cosas pero en otras es como que se agarran de eso para trabajar menos, no sé por qué, medio raro.

E: ¿Y en otros trámites que hayas hecho? ¿En el DNI?

A: Sí, hice el DNI, el certificado de discapacidad, saqué la sube por internet, todo he sacado por internet, aprendés a sacar todo porque si no te quedás, me acuerdo que mi mamá sacó la sube y estuvo tres horas haciendo la cola, yo apreté dos botones y fui a buscarla nada más. (Ariel, Adulto ABC1C2, Bernal, 44 años, usuario de todos los dispositivos)

En muchas ocasiones, especialmente para los adultos mayores que no son usuarios de Internet o que padecen dificultades físicas, la digitalización compulsiva se vuelve excluyente o genera nuevos malestares.

E: ¿Has podido hacer trámites a través de Internet? Por ahí no sé si los hiciste vos o le pediste que te lo haga a tu hija.

M: Mirá, yo estuve haciendo todo el tramiterío de la jubilación, en la ANSES, que tuve que pedir ayuda también porque viste que el muchacho me hacía unas cuantas preguntas sobre la jubilación que estaba por Internet y no lo entendía.

E: ¿Vos tenías que llenar algo en Internet?

M: Claro, tenía que llenar cosas y no. Le dije "perdoname pero yo no entiendo esto" y me lo hizo él. Me lo hizo él porque le conté "mirá, te digo la verdad, no estuve nunca en la computadora". Tengo

computadora en mi casa y tengo Internet, todo, pero es por mi nieta, ya te digo. No lo voy a dejar de pagar por ellas.

E: ¿Y qué pasa si uno no sabe?

M: Y, yo me pongo mal. Porque tengo que andar molestando a esta chica o molestando a gente para decirle “¿no me pedís la cuenta del teléfono por Internet porque no me llega la boleta?” Y ya por el teléfono no te lo dan más. Te dicen “pídalo por Internet”. Entonces me lo tienen que pedir ellos porque yo no lo sé. Pero yo, me encantaría saber. Me encantaría saber. (María del Carmen, Adulta Mayor D1D2, La Plata, 60 años, No usuaria de ningún dispositivo)

Mirá, hace poco tuve un problema con Telefónica, fue cómico porque no me mandan la boleta del teléfono fijo. Llamo y pregunto por qué. Me dicen “señora, usted tiene internet, manéjese con la computadora”. Le digo “no tengo vista para manejarme con la computadora y no tengo impresora” y me dice “señora, entonces ese problema vuélquelo en un mail y mándenos un mail”, “¿si te digo que no veo cómo te voy a mandar un mail?” Me contesta “porque el trámite es por computadora”, “el trámite será por computadora pero tenés que tener una excepción, porque si yo te estoy diciendo que no puedo, que tengo la computadora pero que no la puedo manejar, vos tenés que tomar otra medida ¿o no?, “no, señora, es por computadora, dígame a alguno de sus familiares”, “¿por qué tengo que molestar a alguno de mis familiares, si ustedes ha cobrado como para mandarnos las boletas?” “el trámite es así y usted figura como abonada al on line” “escúchame, a mí nadie me preguntó”, “no, señora, porque eso lo dispuso la empresa”, “¿la empresa quien es para disponer por mí algo que yo no estoy de acuerdo?” Y fue todo “al cuete”. (Delia, Adulta Mayor ABC1C2, Gonnet, 72 años, Usuaria de todos los dispositivos)

En algunas oportunidades, los entrevistados apelan a las redes sociales virtuales para expresar quejas por los servicios recibidos en distintas instituciones públicas y/o privadas. Sin embargo, esta acción no es canalizada a través de las páginas institucionales a pesar de que los propios usuarios piensan que debería ser una práctica frecuente ya que se tiene la expectativa de que podría promover una solución más rápida a sus reclamos.

J: La otra vez fui de urgencia al Hospital Argerich y me tuvieron más de cuatro horas esperando hasta que me fui. Terminé yendo a un consultorio privado. Llegué a mi casa re caliente, agarré la compu y en el Facebook me descargué con todo contra el Hospital.

E: Esto que vos hiciste en Facebook, ¿te gustaría poder decirlo en algún lugar público?

J: Me gustaría poder hablar con el director del hospital Argerich

E: ¿Y qué el Hospital tuviese una página o algo de comunicación con las autoridades?

J: Sí, sí. Quejas online. Yo en Cinemark tuve quilombo el otro día en el cine de Puerto Madero. Fui a una sala donde había olor a podrido. Fui e hice la queja online. ¿vos te crees que la arreglaron? ¿sabés que hicieron? Me mandaron dos entradas sin cargo. (Jorge, Adulto D1D2, CABA, 47 años, Usuario de todos los dispositivos)

De los relatos de los entrevistados surge que la digitalización de los trámites puede ser muy beneficiosa en cuanto permite acortar y simplificar pasos evitando la excesiva burocracia. Sin embargo, la valoración demuestra cierta ambivalencia en cuanto que los beneficios percibidos pueden, en ciertas ocasiones venir acompañados de la aparición de nuevos malestares. A continuación se recupera la experiencia de Cecilia.

E: ¿Y por qué te volcás a hacerlos por Internet algunos trámites?

C: Y, en general te aceleran bastante. Por ejemplo, no sé cómo serán los otros ANSES pero acá el que yo tengo, que me corresponde por domicilio, vos podés ir tanto con turno como sin turno, pero el que va con turno seguro que es atendido. El que va sin turno hace fila y espera afuera. Hasta determinado horario te permiten entrar, después ya no te permiten entrar más porque tienen todos los de turno más los que dejaron entrar. Te perdés el día si vos llegaste tarde. (Cecilia, Adulta ABC1C2, CABA, 40 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Como puede notarse, la agilidad y la rapidez de los trámites on line son percibidos como beneficiosos. Sin embargo, al contar su experiencia como docente de lo que ha sido la inscripción on line a las escuelas en la Ciudad de Buenos Aires, la valoración es completamente contraria.

C: De hecho, nosotros el año pasado ya empezamos con todo lo que es inscripción online. A mí me ha pasado de ingresar mis títulos en Gobierno de la Ciudad y mi título de Perito Mercantil no lo puedo incorporar. Sí puedo incorporar los dos títulos universitarios. ¿Por qué no puedo incorporar mi título al Gobierno de la Ciudad? Porque el Gobierno de la Ciudad tiene tantos títulos que evidentemente todavía no ha vinculado lo que son los números de decretos, de disposición y de resolución. No los ha cargado en su sistema. Entonces tengo que esperar que vos me mandes el turno para yo llevarte mis títulos... Que hace veinte años que presento los títulos en las Juntas. O sea, tengo que esperar que vos me mandes el turno para que yo vaya y vuelva a llevar mis originales y las fotocopias, y vos me des el acto en la computadora.

E: Claro, termina siendo más lento que...

C: ¡Más lento que lo que era el papelito! Entonces queremos solucionar el papelito, ¡y lo terminamos complicando! ¿Por qué? Bueno porque evidentemente está planteado... La persona que lo pensó, la reforma, está bárbara. Pero la pensó a medias, o con falta de información... (Cecilia, Adulta ABC1C2, CABA, 40 años, Usuaría de todos los dispositivos)

El caso de Mariela refleja una ambivalencia similar con la inscripción on line a las escuelas compulsiva lanzada hace un par de años por el gobierno de la ciudad de Buenos Aires.

E: ¿Y por qué te costó? ¿Tardaba como en responder la página?

M: Se te colgaba la página, no podías ingresar a hacer el trámite. Y te ponen gente en las... por lo menos en mi escuela te ponían una persona supuestamente para hacerte él el trámite, con su computadora, y la persona lo que te decía era que el sistema estaba colapsado, que era imposible. (...) Hay mucha incertidumbre. En el sistema anterior, antes vos ibas a la escuela, te decían la cantidad de vacantes que había, quedaba inscripto o pre-inscripto en ese colegio y vos después veías la publicación de los listados a un mes, ponele. Ahora es como que estás en una nebulosa. Vos lo inscribiste ahí, después llevás los papeles ahí pero, en definitiva, hasta que no publiquen el listado, no sabés si el chico quedó inscripto ahí.

E: Así que no facilitó el trámite.

M: No, en eso no. Era mejor antes. (Mariela, Adulta C3, CABA, 39 años, Usuaría de todos los dispositivos)

En síntesis, la tecnología y la digitalización no son siempre bienvenidas por sí mismas. La mayoría de los entrevistados valora el tiempo ahorrado y la simplificación de los pasos burocráticos. Sin embargo, cuando los procesos se imponen de manera compulsiva, tal como lo reflejan varios de los casos recuperados, la digitalización los ha vuelto menos confiables y más engorrosos y excluyentes.

#### 4.6 Comunicación y consumos culturales

Sin dudas, las TIC, y especialmente Internet, han contribuido a una gran transformación de las formas de sociabilidad y comunicación interpersonal. Día a día nuevas plataformas habilitan novedosas formas de interacción, generando cambios en los modos en que se gestionan los contactos familiares y con amigos. En este contexto,

la experiencia de los entrevistados demuestra que es en función de la sociabilidad y la comunicación con familiares, amigos y conocidos que las TIC se vuelven significativas.

A continuación se presentan diferentes escenas de la vida cotidiana donde las TIC adquieren sentido. Lejos de tener una pretensión meramente ilustrativa o anecdótica, las experiencias relatadas permiten comprender cómo los procesos de apropiación no resultan lineales, ni crecientes ni están predeterminados por una racionalidad técnica. Por el contrario, los casos presentados demuestran que los usuarios apelan a tal o cual plataforma de acuerdo a sus necesidades sin que ello implique una secuencia de usos futuros de mayor complejidad técnica.

Por ejemplo, en el caso de Ariel (Adulto ABC1C2, Bernal, Usuario de todos los dispositivos), enfermero de 44 años, separado y con dos hijos, uno de ellos con una discapacidad producto de una enfermedad muy poco común, el uso del Facebook le ha permitido entablar una relación de amistad y compañía a la distancia con unos padres que atraviesan una situación similar.

A: Relacionado con la enfermedad de mi hijo he hablado mucho con una persona en Roma con una persona que tiene la misma enfermedad que mi hijo y es como que vamos ahogando penas. Cuando vos está solo tomás todas las cosas distinto que cuando ves que lo tuyo también está en otra persona. A veces necesitás hablar del tema con alguien que lo esté padeciendo. Hay mucha gente que te escucha pero no es lo mismo. He tenido varias horas de charla con esta persona.

E: ¿Chateabas o Skype?

A: Chateaba. Skype no. No sé usarlo. Chateaba por FB. Hasta el día de hoy. Nico ya tiene 13 años. Desde los seis meses que sabemos la enfermedad que tiene. Hay un montón de cosas que las vas llevando, vas dando consejos... Tiene una discapacidad. Síndrome de Wes se llama. Es una enfermedad que anula el sistema locomotor y motor, no camina, no habla, es como una parálisis cerebral. Todos los días hacemos un poquito más para que tenga una mejor calidad de vida. Y bueno, preguntás, te relacionás, tratás de ver que se puede hacer para que esté mejor. Internet acorta las distancias. Se han hecho trasplantes de células madres y lo ves por internet, cosa que hace diez años no sabías ni lo que era.

E: ¿Es como que entablaste una amistad con ellos?

A: Si, por ejemplo, pongo la foto de San Expedito y me ponen "no te olvides de pedir por mi hijo". Y pasa lo mismo a la inversa. Siempre tenemos a los nenes presentes en todo momento, en toda foto y en toda situación. Es como que la tenés al lado, no hemos hecho muy

amigos. Al tener un hijo con la misma patología, es como una hermana la otra persona. La peleamos codo a codo. Te sentís comprendido. Internet te acorta mucho las distancias, estás en cualquier parte del mundo en un segundo. (Ariel, Adulto ABC1, Bernal, 44 años, Usuario de todos los dispositivos)

En el mismo sentido, Daniel (Adulto Mayor C3, CABA) ha incorporado Skype solamente cuando su hijo se divorció y mudó a Tierra del Fuego. A partir de ese momento, estableció una rutina cuando su nieta lo visita: los sábados en su casa comparten el almuerzo con su hijo, conectados vía Skype.

D: Como venía mi nieta a mi casa, todos los sábados seguí con el régimen de... ella venía entonces yo ponía la mesa, nosotros comíamos acá y él comía en Ushuaia y hablábamos todos viste, los tres, o los cuatro porque estaba la mujer de él también, o a veces venía mi hija y compartíamos la mesa con la computadora acá y charlábamos, sobre todo veía a la nena, hablaba con la nena. Él allá y nosotros acá. Estaba bueno, eso estaba bueno. Lo que pasa es que cuando no me la dieron más, sonamos. Pero con él ahora la comunicación es... yo lo llamo y ya está..."¿Qué haces? ¿Cómo te va?" Sin ningún drama viste, por eso te digo que es maravilloso, porque está lejos pero yo no lo extraño porque si necesito algo lo llamo: "Che mariano tal cosa..." o el me llama, pregunta que tal la abuela, qué sabes de esto... la comunicación es maravillosa. (Daniel, CABA, C3, 65 años, Usuario de todos los dispositivos)

José (Joven D1D2, La Plata) vive en un barrio periférico de La Plata con su padre y sus hermanos. su madre quedó viviendo en Resistencia, Chaco y había pasado mucho tiempo sin visitarla hasta que pudo hacerlo el verano pasado. Allí pudo entrar en contacto con familiares y amigos que no veía desde muy chiquito. A su vez, las prácticas de levante de los jóvenes se han trasladado a las redes sociales virtuales y a los teléfonos celulares. Así, el WA y el Facebook se han convertido en una parte imprescindible de su sociabilidad.

E: ¿Whatsapp para qué usas?

J: Para todo. Uso más el WhatsApp que. Sí más para, por ahí para hablar con mis amigos, por más que lo tenga cerca "pasá". Tengo muchos amigos allá en Resistencia.

E: Tu familia, ¿tu papa tiene ahora?

J: Mi papá tiene. Mi madrastra tiene WhatsApp, pero no lo usa mucho.

E: ¿Tus hermanos sí?

J: Sí. Cuando estaba en Resistencia me hablaba mucho.

E: ¿Fue cambiando los usos de WhatsApp? Por ejemplo mandar mensajes de voz.

J: No, nunca me gustó mandar mensajes de voz. Algunas veces me dijeron, pero nunca me gustó. Nunca me llamó la atención. A mí me gusta escribir nada más. A la mayoría de la gente le gusta mi tono de voz, me decían mándame un mensaje de voz, pero como a mí no me gusta no soy de enviar, nunca me gustó enviar.

E: ¿Quién te dice, las chicas?

J: Sí, más que nada las chicas. Y a mí no me gusta (...) Las chicas más que nada las conoces en los boliches, por ahí por face. Yo más que nada por face me hablo más.

E: Por ahí las conoces en el boliche y seguís hablando por face.

J: Sí sí, cuando estaba en Resistencia sí. Fui conociendo por boliche, después por face, WhatsApp. (José, Joven D1D2, La Plata, 19 años, Usuario de todos los dispositivos)

Como se había adelantado en la sección 4.1, la incorporación y la trayectorias de uso de las distintas tecnologías, plataformas y aplicaciones varía de acuerdo al ciclo vital ya que no sólo las funciones van cobrando diferente relevancia sino también que las gramáticas de uso de una misma aplicación o función varían con la biografía de cada usuario. En el siguiente ejemplo vemos como la misma práctica (publicar fotos en FB) va siendo valorada de manera distinta según la etapa del ciclo vital que se esté atravesando. Eliana, de 27 años, recuerda sus primeras incursiones en FB y ahora, en su condición de mujer casada y con dos hijos, se avergüenza de ello.

E: ¿Y te acordás cuándo te hiciste el Facebook y por qué te lo hiciste?

EI: Hace... creo que en 2009 o antes. El por qué no sé. Supongo que era porque, como todo ¿no? Era nuevo y quería tener una cuenta porque todos tenían y... "agregame" y vos, éramos amigas en el colegio o qué se yo y por eso mismo. Y en ese tiempo sí lo usaba para boludear. Es así. Porque si me pongo a revisar y ver las cosas que publicaba en ese tiempo digo "ay por favor". (Ríe)

E: Y ahora, entonces, si antes lo usabas para boludear ¿ahora para qué lo usarías?

EI: No, simplemente...

E: ¿O por ahí hay algún uso nuevo que ha aparecido?

EI: Es como lo que significaba ¿no? El libro... Libro abierto ¿no? Algo así decían que significaba la palabra. Es como que yo lo uso, si un día por ahí me levanto y digo "estoy... me siento tan así" es como que lo quiero hacer público. Público para las personas que yo tengo, ¿no? Y... aparte ahora estoy con mis hijos. Y es como que lo uso para eso. Igual tengo comunicación con familias que no están acá, que viven en Corrientes o que nunca nos vimos y así también nos mantenemos en

contacto. Más que nada con ellos. Y con primos, tíos que no nos vemos nunca y por Facebook nos encontramos y sabemos uno del otro. Y tu familia, y mi familia, y así. Es más que nada eso. Saber y darle a ellos que estamos bien y que “mirá esto”, e igual ellos con nosotros. Es para eso. Bueno, después amigos y cosas... Pero es eso simplemente. (Eliana, Joven ABC1C2, Merlo, 27 años, solo usuaria de PC)

Como se sabe, Facebook es la red social virtual más famosa. Lo interesante es que inclusive aquellos que no son usuarios de la plataforma tienen una opinión formada acerca de sus funciones y se posicionan moralmente frente a ella. Tal es el caso de varios Adultos Mayores que se declaran contrarios a la publicación de fotos y estados íntimos.

E: Claro, no publicás las fotos...

R: No, no, no. Yo directamente, voy directamente a mi mensaje. Nadie se tiene que enterar de lo que yo...

E: Claro, es así

R: porque yo veo cosas que ponen ahí y yo digo estos no tienen... No sé, les sobra el tiempo para estar ahí. Viste como estaba hablando del Facebook... yo el Facebook, para mí, para mí eh... es casi un conventillo.

E: ¿Por qué?

R: y porque están todos los chismes metidos ahí. Yo la verdad tengo el Facebook, pero yo no contesto ninguno (Ricardo, Adulto Mayor ABC1C2, Gonnet, 86 años, Usuario sólo de PC)

D: A mí el FB me molesta casi.

E: ¿Por qué?

D: Porque es como exponerte, sacar todos los trapitos al sol y no tener intimidad...Y tampoco me gusta estar diciendo “me gusta” y “no me gusta”. Me resulta muy estúpido. Y comentarios con otra persona, tampoco. O lo hago personalmente, me gusta más mirar a los ojos y contestar directo y no estar con una máquina...no, no me va. Me gusta para lo técnico, pero lo que es estudio, cosas de ese tipo sí. Para relaciones humanas, no. (Delia, Adulta Mayor ABC1C2, Gonnet, 72 años, Usuaría de todos los dispositivos)

De este modo, puede notarse la trascendencia social que ha adquirido esta aplicación en la vida contemporánea. Asimismo, el hecho de que inclusive los no usuarios construyan y circulen determinadas representaciones sobre FB da cuenta de que los procesos de apropiación no están determinados por los componentes y

funcionalidades técnicas ni se reducen únicamente a las prácticas concretas que los individuos hacen de ellas.

Con el desarrollo de la conectividad a Internet y la aparición de novedosas plataformas, los consumos culturales han ido mutando en los últimos años. En este contexto, para muchos de los entrevistados la práctica cultural de escuchar música (Ricardo, Adulto Mayor ABC1C2; José, Joven D1D2; Facundo Joven C3; Eliana Joven D1D2), ver videos y películas (Jorge Adulto D1D2) y leer el diario (Sebastián, Joven ABC1C2; Analía, Adulta Mayor C3) ha cambiado de formato. Plataformas como Youtube, Facebook o para ver series y películas on line forman parte del inventario digital de estas personas. Nuevamente, la velocidad y la capacidad de tener acceso a mucha información y contenidos en un sólo lugar aparecen como los principales motivos para haber abandonado formatos más tradicionales.

La siguiente experiencia de Jorge resume muchos aspectos de estas novedosas formas de ver películas y televisión. Al tener a su disposición mucha más información, él puede elegir el acceso a tal o cual contenido, valorarlo de diferente forma y ampliar la diversidad de sus consumos además de abaratar los costos.

J: me rompe las... continuamente la publicidad, es insoportable. Estás viendo algo, te aparece una pantalla, te abre... el otro día no sé qué estábamos viendo con el nene en YouTube y de repente me aparece una página porno. O sea un nene de 2 años... estaba re caliente yo, ya llamamos a telefónica, nos quejamos por ese tema, las bloquean pero después vuelven otra vez. Es ese el tema... Me jode muchísimo el tema de la publicidad en internet, es demasiado... Es demasiado.

E: ¿y cómo hacés con esto de que seguís a algún director, conocer películas que no se estrenan parcialmente acá?

J: y porque generalmente al saber yo... tener base de cine, por ahí me pongo, veo por canales de televisión, o algo... yo te digo compro una revista por mail que se llama "la cosa de cine" que la hace ese Kuschevatzky... bueno, la compro todos los meses y ahí sale... ponele, te doy un ejemplo, el otro día vi una película de Joe Dante, no sé si lo conocés al director, es el director de Gremlins... estemm, y se había estrenado en EEUU, una película que acá ni había aparecido.... La busqué en inglés y apareció justo en uno de los servidores y la bajé. Definitivamente no se había estrenado acá. Y así como ese director, hay un montón de películas. (Jorge, Adulto D1D2, CABA, 47 años, Usuario de todos los dispositivos)

Otra práctica presente en algunos de los entrevistados es la de jugar on line. Este el caso de algunos de los jóvenes varones.

E: Algo que me quedó de antes de las descargas, ¿alguna vez pagaste por bajar películas?

J: No. Más que nada para los juegos. Cargaba el celular y ahí pagaba. 12 pesos, ahora está más caro (serán 50 de ahora).

E: ¿Ahora lo harías?

J: No, ahora las aplicaciones que vos querés descargar las descargás. En playstore. Porque es más fácil descargar juegos. (José, Joven D1D2, La Plata, 19 años, Usuario de todos los dispositivos)

Sin embargo, también personas adultas mayores realizan la misma práctica de manera intensiva. Por ejemplo el caso de Analía.

E: ¿alguna vez pagaste por ingresar a algún sitio?

A: no para eso no, para jugar a Scrabble pago. No pagaría para buscar información. Para jugar sí. Es una página que se llama "REDEletras" y ahí se paga por un mes, en dólares. A mí siempre me gustó jugar al Scrabble con el cartoncito. Me encantó siempre jugar a formar palabras. Y un día, hace mucho, mi suegra me dijo que estaba esta página. Uno tiene que inscribirse... hay varios tipos de juego. La jugada clásica que puede durar dos o tres días o la jugada rápida que dura media hora. Hay un montón de personas y vos buscas e invitás. Y el otro te acepta o no. Se mandan mensajes muy cordiales y también hay signos que cada uno significa algo: un abrazo, una carita contenta, un trébol. O sea, uno puede escribir y mandar íconos que significan mucha suerte, felicitaciones (...) Me levanto y todos los días hago la misma rutina: pongo la compu, me cebo unos mates y me leo el diario, me fijo el banco, si ingresan pagos de vida por el tema del negocio y a ver si entró un cheque, cuál es el saldo y eso. Y si tengo un ratito juego al scrabble un rato por la mañana. (duda como llamarle si off u on line pero al decirle si es por internet dice que sí). Inclusive pago por eso. (Analía, Adulta Mayor C3, La Plata, 64 años, Usuaría de todos los dispositivos)

Como puede observarse, el juego on line se inscribe dentro de la rutina diaria y no se trata simplemente de un entretenimiento a secas sino que además hace a la sociabilidad de las personas que lo practican.

## 5. CONCLUSIONES.

A partir de los hallazgos presentados, a modo de conclusión se ensayan algunas respuestas a los interrogantes de investigación planteados.

*¿Qué características presenta el acceso a las TIC?*

En el área metropolitana de Buenos Aires donde se realizó el estudio las condiciones de acceso a las TIC presentan las siguientes características: el acceso al teléfono móvil es el más masivo, mientras que la computadora y la conectividad a Internet están presentes en una amplia mayoría de los hogares de los entrevistados. Es decir, no se encontraron mayores dificultades de acceso por falta de oferta ni por problemas de recursos económicos salvo en contadas excepciones. Así, en la mayoría de los hogares se encuentran disponibles uno o más dispositivos y se cuenta con una conectividad de banda ancha a Internet.

*¿Qué recorridos presentan las trayectorias de uso de las TIC, qué cambios se vislumbran y a qué factores obedecen?*

Del análisis de las trayectorias de uso de los entrevistados surgen varios puntos interesantes. En primer lugar, dentro de aquel panorama de acceso, se evidencia un marcado proceso de migración de la computadora hacia los teléfonos móviles inteligentes (smartphones). Si bien la mayoría de los entrevistados se declaran usuarios de la computadora, muchos de ellos reconocen que actualmente el dispositivo más utilizado para conectarse a Internet es el teléfono móvil. La emergencia y masificación viralizada de plataformas de mensajería instantánea como WA ha reforzado - y en muchos casos directamente promovido - este proceso migratorio. Las motivaciones que señalan quienes protagonizan este cambio en sus trayectorias de uso son la necesidad de contar con una comunicación y conectividad permanente, en todo momento y lugar valorando la facilidad de acceder a información y contactos de manera instantánea. Entendemos que estos cambios y la tendencia a la ubicuidad de los usos de las TIC se enmarcan dentro de procesos de transformación social más amplios signados por una creciente compresión espacio-temporal y una

flexibilización de las fronteras que dividen el tiempo de trabajo, el de estudio y el de ocio.

Obviamente esta tendencia migratoria no abarca a todos los entrevistados. Hay personas, especialmente los adultos mayores, que no presentan ese recorrido. Es interesante señalar que dada la masividad que han cobrado los smartphones, quienes no han migrado hacia este tipo de dispositivos se encuentran en la necesidad de explicar por qué no lo han hecho. Es decir, el mantenimiento de un teléfono móvil común o tradicional forma parte de una decisión consciente, de una elección razonada y justificada. Los smartphones no resultan necesarios en su vida cotidiana y, por lo tanto, no despiertan su interés. Sin dudas, esta decisión se sustenta en la representación de este tipo de tecnología como una herramienta de comunicación útil en los casos de urgencia. De allí que en los relatos el uso del teléfono móvil aparezca constantemente asociado a viajes o trayectos en auto o a llamadas en caso de imprevistos. Como contraparte, emerge una marcada valoración de los encuentros cara a cara por sobre las interacciones y los diálogos a través de mensajes o de WA que, según ellos, caracteriza a los más jóvenes.

En segundo lugar, los primeros contactos con las TIC así como las estrategias de aprendizaje y referentes muestran una gran diversidad dependiendo de variables como la edad y, en menor medida, el nivel socio-económico y el género. Mientras los más jóvenes tienden a aprender solos en sus casas, teniendo como referentes a sus pares o a Internet, los adultos y, especialmente los adultos mayores, han optado por alguna instancia formal o informal de aprendizaje. La principal diferencia entre ambos tipos de trayectoria es que en los primeros el aprendizaje es intuitivo mientras que entre los mayores sigue la lógica del aprendizaje tradicional que va de lo abstracto a la práctica. Asimismo, se observa el rol crucial que tuvieron los cibercafés en la iniciación de los entrevistados de niveles socio-económicos más bajos, o la escuela y la universidad en el caso de algunos adultos de niveles socio-económicos más altos.

En tercer lugar, la reconstrucción de las trayectorias de uso permite afirmar que estas, lejos de obedecer a patrones estrictamente técnicos, se construyen acompañando los cambios de etapa que las personas atraviesan en su ciclo vital. Es decir, las representaciones y prácticas con las TIC se van transformando de acuerdo a los

propios cambios biográficos y a los roles y lugares que cada uno va ocupando en la sociedad. Por ejemplo, la experiencia de los adultos mayores demuestra que en los procesos de apropiación de las TIC también operan las cuestiones físicas, los modos de procesar los cambios fisiológicos y de transitar las distintas etapas vitales. Además, los cambios en los usos y los significados otorgados a las TIC son promovidos por la presencia de otros familiares y amigos. En el caso de los adultos mayores, el acceso a las TIC no responde exclusivamente a un uso personal sino que muchas veces está ligado a la presencia de hijos/as y nietos/as. Lo mismo ocurre en el caso de madres y padres para quienes la elección de dispositivos, plataformas y aplicaciones está fuertemente asociada a su condición familiar: muchas veces incorporan tal o cual dispositivo, plataforma o aplicación porque se vuelve imprescindible para mantenerse comunicados con sus hijos.

En cuarto lugar, la decisión de recuperar la perspectiva de todos los actores incluyendo a aquellos que no se reconocen como usuarios de las TIC permite poner en cuestión aquellas concepciones tecnocéntricas que clasifican a los sujetos en usuarios/no usuarios según utilicen o no determinados dispositivos. Según esta concepción una vez que alguien opera un dispositivo, programa o aplicación ya quedaría incorporado en un campo - el de los usuarios - de allí para siempre y entraría en una escalera (cuasi automática) ascendente en los tipos y complejidades de uso. La experiencia de los entrevistados demuestra justamente lo contrario: un mismo sujeto puede “entrar y salir” indefinidamente de ese campo de usuarios por distintas razones. Puede recordarse el caso de Cristina quien si bien hoy no es usuaria de TIC sí supo utilizar la computadora hasta que la emergencia de Internet la hizo sentirse abrumada. O el caso de Analía, quien cuando se jubiló de docente dejó de utilizar el Word y se olvidó cómo hacerlo ya que en su nueva etapa no le resulta significativo. Asimismo, de acuerdo al relato de los propios actores, los motivos para no utilizar las TIC exceden largamente las cuestiones de oferta y demanda ni obedecen estrictamente a una carencia de habilidades. Las razones para no utilizar las tecnologías son múltiples, variadas y complejas lo que no permite reducirlas bajo un único concepto: excluidos digitales, pobres digitales, inmigrantes digitales, etc. Para comprender estos procesos se debe

inscribir cada caso en su contexto y reconstruir los vínculos entre las representaciones sociales, las prácticas y la biografía de los sujetos.

*¿Qué grado de conocimiento existe sobre las plataformas de acceso y contenido abierto?*

Entre los entrevistados existe un nulo conocimiento de las plataformas de acceso abierto como tales. Ninguno las reconoce por ese nombre y la mayoría no sabe si las ha usado. Al aclararles en qué consisten y nombrarles algunos ejemplos, allí reconocen algunas de ellas. La mayoría ha utilizado Wikipedia, siendo que algunos la valoran muy positivamente, otros reconocen que solamente brinda información básica y algún entrevistado pone en duda la veracidad de lo que allí se encuentra. Sin embargo, el acceso a esta plataforma de acceso abierto y contenidos construidos de manera colaborativa no es directo ni intencionalmente buscado sino que surge de las búsquedas realizadas mediante el buscador Google. Esto, por un lado, habla de la naturalización (y sus riesgos) con que se ha incorporado este buscador en tanto su propiedad corresponde a una empresa privada que se maneja con una lógica mercantil - entre los primeros resultados de búsqueda ofrece sitios publicitados - y cuyos términos de contratación han sido puestos en cuestión en relación a la preservación de la privacidad y anonimato. Pero también, por otro lado, da cuenta de los procesos de apropiación tecnológica y de cómo opera Google en tanto ensamblaje socio-técnico: frente a la propuesta de búsqueda que ofrece el diseño de Google los usuarios adoptan particulares formas de buscar (“escribo cartas y me salen cosas”) en principio no previstas por el propio diseño pero que evidentemente con el tiempo fueron siendo incorporadas en el constante re-diseño del buscador para resultar convincente y eficaz para los usuarios.

Si bien existe aquel desconocimiento de los sitios de acceso abierto por su nombre, está muy difundida la idea de que todo está en Internet y todo se encuentra allí, inclusive entre aquellas personas que no son usuarias. A su vez, muchos entrevistados creen que las redes sociales virtuales lo son y las utilizan como tales. A través de FB, Youtube o Twitter acceden a información y comparten contenidos. Estas plataformas resultan muy útiles para los entrevistados en términos de estudio y trabajo.

Más allá de las diferencias de edad, nivel socio-económico y género, la mayoría de los entrevistados se muestra reacio a pagar por acceder a cierto tipo de contenidos en Internet. En algunos casos se trata de un posicionamiento más axiológico-valorativo que económico: la información que se encuentra en Internet debería ser gratis, especialmente aquella que sirva para cuestiones educativas y de cultura general.

En consecuencia, es difundida la expectativa de que el acceso a información y contenidos permanezca libre y gratuito. En algunos casos, esa preservación debería estar garantizada por el Estado propiciando y ofreciendo una mega-plataforma de recursos y contenidos educativos para toda la población.

*¿Cómo las Plataformas de Acceso Abierto (OA) y Datos y Contenidos de Acceso Abierto (OD/OC) son apropiadas y que beneficios se perciben y esperan en relación al estudio, el trabajo y la comunicación con el Estado? y ¿De qué modos las plataformas de redes sociales virtuales son apropiadas redundando en beneficios en principio inesperados?*

La sociabilidad y la comunicación con familiares y amigos configuran y dan sentido a la mayor parte de los usos y apropiaciones que los entrevistados hacen de Internet. La apropiación para cuestiones de estudio, trabajo y comunicación con el Estado depende de las trayectorias biográficas de cada sujeto y de los capitales educativos, laborales y culturales que cada uno ostente.

En relación al estudio son aquellos que están cursando actualmente - o han cursado en los últimos quince años - alguna carrera terciaria o universitaria quienes utilizan Internet con fines educativos. Para ellos, Internet constituye una fuente imprescindible de acceso a información y recursos (libros, apuntes, resúmenes, etc.) para el estudio. Nuevamente, el acceso rápido y poco costoso a recursos que de otra manera llevaría mucho tiempo y dinero conseguir, aparece como el principal beneficio percibido. En este punto, cabe destacar que algunos entrevistados han encontrado un escollo severo cuando se topan en sus búsquedas con sitios de acceso restringido o pago. Algunos estudiantes también se apropian de plataformas y herramientas que permiten el trabajo colaborativo para realizar monografías o proyectos colectivos para la Facultad. Además, existe cierta experiencia - por ahora exploratoria - de uso de plataformas virtuales para la capacitación on line. Más frecuente es la apropiación de redes sociales

virtuales - especialmente FB - para mantenerse actualizado y capacitado de manera informal pero constante gracias a la información compartida. En cualquier caso, las modalidades de estudio y capacitación a través de Internet se complementan con los formatos tradicionales lejos de reemplazarlos.

Un aspecto interesante surge del hecho de que las expectativas de los no usuarios respecto a los potenciales beneficios del uso de Internet para la educación coinciden con las experiencias de quienes sí utilizan las TIC para estudiar y capacitarse. El acceso a todo tipo de material de manera rápida y sin tener que trasladarse físicamente aparecen como las principales ventajas de la incorporación de Internet en el estudio. En el caso de quienes son madres o padres, los potenciales beneficios y riesgos de la tecnología para la educación se proyectan a los hijos. En este punto se enclava con fuerza un contraste generacional muy común: la comparación entre la educación presente y la pasada. Si bien se trata de un debate que se reproduce con las generaciones, aquí se destaca cómo los significados otorgados a la tecnología operan en las representaciones sociales que se construyen en torno a la juventud y los jóvenes, siendo una de sus más recurrentes manifestaciones el contrapunto entre los libros e Internet.

En cuanto al trabajo, de la investigación surge que en aquellas labores donde el trabajo intelectual e inmaterial no es sustantivo, los principales usos de las TIC giran en torno al teléfono móvil: llamadas, mensajes pero sobre todo WA son utilizados para coordinar con clientes, proveedores y empleados. En algunos caso, quienes son dueños de comercios utilizan el home banking y otras herramientas. En cambio, en aquellas profesiones basadas en el trabajo intelectual de los entrevistados, las TIC cobran mayor relevancia y se despliega un abanico más diverso de usos. Así, en el caso de Facundo, la apropiación de las TIC se muestra en toda su complejidad: lejos de incorporar la tecnología como una herramienta técnicamente útil, se trata de una decisión sustantiva y cargada de valoraciones, posicionamientos morales e ideológicos y representaciones. Las TIC son apropiadas por él pos de diseñar sus clases en base a los intereses y perspectivas de sus alumnos para que el aprendizaje de un idioma les resulte significativo y pregnante. En consecuencia, el beneficio percibido por Facundo va mucho más allá de obtener más contenidos o de diversificar sus recursos de

enseñanza: su apropiación de las TIC contribuye a formarse - y formar - como un docente radicalmente distinto y no apegado a los formatos tradicionales con los que le enseñaron a él.

Otro aspecto surgido en algunas - pocas - entrevistas es la búsqueda de trabajo a través de Internet. Algunas experiencias se canalizan a través de sitios de empresas dedicadas a la oferta y demanda de empleo on line. Otras, que son las que han reportado un beneficio concreto, han sido a través de redes sociales virtuales como FB. La escasa cantidad de casos no permite extraer conclusiones contundentes. Sin embargo, los relatos permiten inferir que el beneficio de encontrar un trabajo se vuelve es más plausible cuando las búsquedas on line se ve reforzadas con los contactos personales y viceversa. En ese sentido, las redes sociales virtuales y las redes sociales “tradicionales” tienden a complementarse y, de esa manera, mejorar las oportunidades de desarrollo laboral.

Finalmente, en lo referido a la comunicación con el Estado, la mayor parte de las experiencias giran en torno a los trámites on line. En este sentido, la evidencia permite afirmar los procesos de digitalización - muchas veces compulsiva - de los trámites estatales tienen efectos ambivalentes. Por una parte, se valora y percibe como beneficioso la agilidad y rapidez con que ciertos trámites otrora engorrosos ahora pueden resolverse. Pero, por otra parte, aquellos procesos pueden no resultar significativos cuando se los realiza por el simple hecho de “modernizar” el Estado sin que haya una necesidad socialmente relevante para subsanar. Más aún, los efectos pueden resultar completamente contrarios a los esperados y convertirse en dispositivos excluyentes.

*¿Cómo operan los canales entre Estrategias de acceso – Patrones de Uso – Participación en Plataformas de Acceso Abierto (OP) y usos y Apropiación de Datos y Contenidos de Acceso Abierto (OD/OC) – Bienestar/Desarrollo?*

De la evidencia recabada pueden establecerse ciertos canales o mecanismos por los cuales el acceso a las TIC, los usos de Internet y la apropiación de datos, información y contenidos de acceso abierto pueden devenir en un mayor bienestar y desarrollo humano. Se trata de un proceso complejo, no homogéneo ni unívoco, que depende

tanto de los contextos socio históricos como de las biografías y trayectorias personales. Haciendo estas salvedades, se pueden indicar algunos patrones comunes que presentan estos canales. En condiciones donde el acceso a las TIC - especialmente a una conexión a Internet de buena calidad - los sujetos despliegan un conjunto de usos de acuerdo a las habilidades y capitales educativo-culturales acumulados y en la medida en que las tecnologías resultan necesarias en su vida cotidiana. Así, el estar cursando estudios terciarios o universitarios o el ejercicio de trabajos donde el trabajo inmaterial e intelectual es el principal componente, vuelven socialmente significativas ciertas prácticas de búsqueda de información, de trabajo colaborativo, de socialización de conocimientos y de capacitación constante redundando en un mejoramiento en las condiciones de ejercicio de la actividad, ya sea educativa o laboral. Los beneficios percibidos y esperados giran siempre - sin importar el ámbito de la vida que se trate - en torno al ahorro de tiempo y la instantaneidad en el acceso a todo tipo de información y contenidos, facilitando así las tareas e inclusive, en algunos casos, revolucionando las formas de su ejercicio.

Ahora bien, es importante destacar que esta apropiación de las TIC no es exclusivamente individual en el sentido que, para que tenga los efectos positivos señalados, ésta se desarrolla en un contexto donde los pares - compañeros de estudio, docentes, compañeros de trabajo - también comparten las mismas prácticas y capitales. Es por ello que las redes sociales virtuales ocupan un lugar central en muchas de las experiencias reconstruidas: los beneficios ofrecidos por el acceso abierto a contenidos y datos cobran fuerza cuando su apropiación se realiza en un marco de socialización más amplio. Al compartir las mismas prácticas con otros a los cuales se los conoce, “el jugo” que se obtiene de la información, el contenido y el conocimiento es mayor en cantidad y calidad. Es decir, no se trata de un proceso eminentemente tecnológico sino socio técnico por el cual se combinan actores humanos y tecnológicos. Internet y las TIC no redundan por sí mismas en mayor desarrollo. Por lo tanto, la capacitación individual en informática no resultaría suficiente si las personas no están inscriptas en contextos sociales donde la digitalización cobra sentido. En el mismo sentido ocurre con la comunicación con el Estado. La agilización de los trámites, el ahorro de traslados y el seguimiento de su

curso vía Internet resultan beneficiosos según la cuestión de la que se trate. En ciertas ocasiones, la digitalización significa un acceso más justo y en mejores condiciones a la información pública - y por ende al ejercicio concreto de los derechos de cada uno - pero en otras ocasiones puede ser innecesaria y, peor aún, implicar una despersonalización que lejos de incluir termina generando nuevas formas de exclusión social.

En síntesis, los canales y mecanismos que conducen del acceso al desarrollo son caminos sinuosos, con giros, avances y retrocesos. Lo importante es comprender los procesos de apropiación de las TIC en su contexto para así identificar - siempre atendiendo a la perspectiva de los propios actores - los riesgos y beneficios que pueden acarrear para los individuos y para la sociedad.