

Impacto del acceso público en dos telecentros: apropiación social de TIC en mujeres chilenas¹

Autoras: Alejandra Phillippi, Patricia Peña

Alejandra Phillippi Licenciada y Profesora en Filosofía de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Master en Educación y Multimedia, de la Universidad Autónoma de Barcelona. Se desempeña como profesora de la Escuelas de Periodismo, Publicidad y del Magíster en Comunicación de la Universidad Diego Portales de Santiago de Chile. Su trabajo de investigación se encuentra en el campo de la Comunicación y Educación, Internet y Pobreza. Sus actuales estudios de doctorado en la Universidad Autónoma de Barcelona la han llevado a especializarse en las políticas públicas de acceso universal. Es miembro de la Red Interuniversitaria de Estudios en Comunicación (Red RIEC), en la que se desempeña como investigadora y forma parte del consejo de redacción de la revista Conexiones, Revista Iberoamericana de comunicación.

Patricia Peña Miranda es Periodista. Licenciada en Comunicación Social. Universidad Diego Portales. MSc Communication, Information and Society, *The London School of Economics and Political Science* (LSE), Inglaterra.

Docente e investigadora del instituto de la Comunicación e Imagen, de la Universidad de Chile. Docente Magister en Comunicación de la Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.

Trabajó en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales –Chile, en proyectos relacionados con los usos sociales y educativos de las TIC. Se ha especializado en el campo de la investigación e implementación de proyectos para usos sociales y ciudadanos de las TICs, género y TICs, medios ciudadanos y web social.

¹ Este trabajo corresponde al artículo final que será publicado y difundido como resultado del proyecto que se llevó a cabo con fondos concedidos por el Programa de Becas de Investigación Amy Mahan para evaluar el impacto del acceso público a las TIC, auspiciado por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID) de Ottawa, Canadá, y con apoyo administrativo de la Universidad Pompeu Fabra (UPF), Barcelona, España, y el apoyo técnico de la profesora Dra. Roxana Barrantes (Perú) y el profesor PhD Steve Pace (Australia). El documento en inglés será publicado como un capítulo del Libro *“ICT and Social Change: The Impact of Public Access to Computers and the Internet”* editado por Francisco Proenza. Además constituye parte de una publicación en español denominada *“TIC y Cambio Social: El impacto del acceso público a las computadoras e Internet en Argentina, Chile y Perú”* editado por el Programa de Becas de Investigación Amy Mahan y Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información – DIRSI, Lima - Perú.

Resumen

Este artículo da cuenta de un estudio en Chile que examinó el impacto del acceso público a las computadoras e Internet en mujeres, a través de la red de telecentros Quiero Mi Barrio. Se toman en cuenta las dimensiones de género y cultura como variables que definen las formas de consumo práctico (*el para qué*), pero también simbólico (*el qué significa*), de un espacio público comunitario como el telecentro y de Internet como medio de comunicación e información, y se destaca la importancia que tienen los telecentros para las mujeres, en contraste a las limitaciones que les presentan los cibercafés como opción de acceso. El análisis da lugar a las siguientes recomendaciones: el Estado debe potenciar los telecentros como espacio de atención a necesidades y demandas de las mujeres, promover una mayor participación de las mujeres en el acceso y uso provechoso de la tecnología, y promover nuevos modelos que auspicien el desarrollo de competencias digitales en las mujeres orientadas a satisfacer sus aspiraciones y necesidades cotidianas.

Introducción²

¿Qué hacen las mujeres chilenas de barrios urbanos pobres en los telecentros de acceso público de la Red “Quiero Mi Barrio”? ¿Qué diferencias hay entre mujeres y hombres en el uso y la apropiación que le dan a las TIC? ¿Qué beneficios perciben y que significado le dan las mujeres chilenas al uso de las computadoras e Internet?

El presente artículo muestra una parte del análisis y conclusiones de la investigación realizada en Chile, sobre el impacto social asociado a la implementación del programa de conectividad digital de la Red de Telecentros Quiero Mi Barrio, en un grupo de mujeres usuarias y no usuarias de estos, que viven en sectores caracterizados por la vulnerabilidad social y económica. El trabajo se centra en dos telecentros: uno instalado en una comuna (distrito) de la capital chilena, Santiago (Región Metropolitana), y otro instalado en una ciudad de provincia, a casi 140 Km al sur, en San Fernando (Región de O’Higgins), zona predominantemente agrícola.

El Programa Quiero Mi Barrio fue implementado entre el 2006 y 2009, durante el gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet por el MINVU, a través de diversas acciones de intervención social para mejorar la infraestructura y calidad de vida en más de 200 barrios vulnerables en todo Chile. La adición de telecentros al programa fue apoyado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en una última etapa del proyecto. Su implementación comenzó a fines del 2009 y durante el 2010, bajo el nuevo gobierno del Presidente Sebastián Piñera y marcado por las consecuencias del terremoto del 27 de Febrero, con varios retrasos en el cronograma de desarrollo y funcionamiento. En la práctica, se han implementado unos 150 de ellos, de la totalidad de los barrios pertenecientes al programa.

El programa QMB supone un trabajo en sectores vulnerables de la población. El contexto de vulnerabilidad en que habitan las mujeres chilenas de este estudio, corresponde a barrios instalados en sectores populares de la ciudad y alejados del centro cívico-comercial. En la Región Metropolitana y en la Región de O’Higgins, las poblaciones corresponden a sectores de condiciones socioeconómicas que en Chile se caracteriza como estratos medio-bajo y bajo. Esto significa que sus habitantes tienen ingresos mínimos en salarios, niveles de educación básicos y acceso a condiciones laborales precarias. Es usual encontrarse con hacinamiento, que se agrava al habitar en bloques de departamentos provistos por el Estado, a través de subsidios, como soluciones habitacionales, y que han sido construidas en espacios pequeños cuyas divisiones no aíslan el ruido de los departamentos vecinos, mermando en muchos casos la intimidad y tranquilidad de las familias que viven en ellos.

² Las autoras agradecen las facilidades otorgadas por el encargado responsable de la SUBTEL, los asesores de las universidades responsables de la implementación, dirigentes y encargados de los telecentros estudiados.

En los relatos de mujeres y hombres entrevistados en ambos barrios, se señala que la droga, el alcoholismo y la delincuencia son las principales dificultades que tiene la población. Sus habitantes provienen, en ocasiones, de sectores erradicados de otros sectores de la ciudad. Las formas de socialización se basan en relaciones de desconfianza, con la idea de que el espacio público es “peligroso”, donde se aprenden “malas conductas”.

I. Los telecentros Quiero mi Barrio

El objetivo de los telecentros de la Red de Telecentros Quiero Mi Barrio (RQMB) es:

“lograr la apropiación social de las TIC de las personas que habitan en los barrios, a través del “uso con sentido” de las tecnologías disponibles”, siendo un objetivo de los lineamientos estratégicos desde los ejes temáticos de apropiación “velar porque los Telecentros habilitados en el país se integren a las dinámicas particulares de orden social, económico y cultural propias de cada barrio.” (CIISOC, 2009:4).

Los centros son administrados por los Consejos de Desarrollo Vecinal, instancias de dirigencia vecinal de carácter voluntario. Son apoyados por un equipo de profesionales de varias universidades, que tienen a su cargo, hasta la fecha, las coordinaciones zonales de la red. En las regiones del sur del país, la coordinación de la ejecución del proyecto ha sido encargada al Centro de Investigación de la Inclusión Digital y Sociedad del Conocimiento, de la Universidad de La Frontera; en las regiones centrales, a la Universidad Central y ATACH; en las regiones del norte, a la Universidad Arturo Prat. Estas instancias de coordinación se ocupan de seleccionar a los operadores y operadoras, para que se ocupen de gestionar el trabajo diario y los servicios que se ofrecen en los centros. Utilizan computadores con sistema operativo Ubuntu, basado en software libre. Su estrategia de sustentabilidad económica aún no está definida. En general, no cobran por los servicios de conectividad y capacitación, pero en algunos se solicita un aporte en dinero voluntario o se cobra un precio menor que el precio de mercado.

Uno de los dos telecentros estudiados está situado en la Villa San Francisco de Asís, un barrio de la Región Metropolitana de Santiago de Chile. El otro, en la Villa San Hernán de la Comuna San Fernando, en la Región de O`Higgins. Ambos barrios son relativamente pequeños (1,400 habitantes en el caso de San Francisco, 3600 en el caso de Villa Hernán) y tienen poca historia (San Francisco fue construido en 1980, San Hernán en 1991). Surgieron como soluciones habitacionales entregadas por el Estado, denominadas polígonos de viviendas sociales tipo “block”, cuya asignación de departamentos corresponde a familias provenientes de erradicaciones de diversos campamentos de otras comunas o como fruto de la postulación a subsidios habitacionales para salir de la casa de familiares en que vivían como allegados. San Hernán, sin embargo, se encuentra en una región cuya actividad productiva principal es la agricultura y tiene indicadores de desarrollo inferiores a los de la capital. Los telecentros estudiados fueron seleccionados porque tenían un tiempo semejante en operación. A continuación se presentan dos tablas en las que se entrega un

detalle comparativo de algunas de sus características de funcionamiento (Tabla 1) y observaciones a partir de los usuarios (Tabla 2):

Tabla 1. Aspectos generales de funcionamiento y entrega de servicios

	Telecentro San Francisco	Telecentro San Hernán
Inicio	Enero 2010.	Febrero 2010.
Computadoras	9, todas con Internet.	8, 6 con Internet.
Horarios	Lunes a viernes, de 9 a 20 hrs (horario continuado). Sábados sólo talleres y capacitaciones.	Lunes a viernes, de 10 a 12 hrs. De 14 a 20 hrs., y sábados de 15 a 20 hrs. sólo talleres y capacitaciones.
Usuarios por semana	200 personas (35 a 40 diarios).	150 personas (30 diarios).
Conectividad	Fibra óptica dedicada (calidad y velocidad de conexión variable).	
Financiamiento	Recursos Programa QMB- MINVU y SUBTEL (hasta 2012)-	
Rol de los encargados	Administración, gestión del telecentro. Labores de apertura y cierre del lugar, limpieza y manutención. Supervisión de funcionamiento y uso de computadores e Internet. Apoyo a los usuarios que necesitan o solicitan ayuda. Realización de cursos y talleres de capacitación para los vecinos y usuarios del telecentro.	
Servicios	Computadores con Internet gratuito (una alcancía para aporte voluntario).	Computadoras con Internet, \$300 pesos la hora.
	Impresiones y fotocopia (pagado). Cursos gratuitos de computación e Internet.	
Reglas de uso	Hay reglas básicas de respeto y convivencia entre los usuarios (especialmente con los niños). Se bloquean sitios de pornografía.	
	Hay límite al tiempo de uso, especialmente cuando hay alta demanda: 30 minutos. Cuando niños realizan tareas, el uso termina cuando las finalizan.	No hay límite de tiempo en uso.
Difusión	Por redes de los miembros de la organización y la operadora. También por boca a boca entre vecinos y por carteles en diarios murales.	Hay un letrero afuera del lugar. Por redes de la organización y de la operadora. Boca a boca entre los vecinos de la población.
Otras actividades	Funciona en un centro comunitario donde se realizan actividades para recaudar fondos (para el mejoramiento de la sede y del telecentro, y para realizar actividades comunitarias. Por ejemplo, existe un horno para hacer pan que se vende, arriendo de la sede para fiestas y realización de	La organización realiza varias actividades para recaudar fondos.

Tabla 2. Motivaciones, valoraciones y género

	Telecentro San Francisco	Telecentro San Hernán
Perfil de usuarios	Acuden mayoritariamente niños y niñas a realizar sus tareas. También jóvenes y adultos de ambos sexos. Acuden más mujeres que hombres adultos.	Acuden mayormente niños y niñas a realizar sus tareas. Acuden más mujeres que hombres adultos.
Motivación	<p>En el caso de los menores, el telecentro es un lugar para hacer tareas y entretenerse. Los adultos frecuentan el lugar principalmente para revisar correo electrónico y publicar en Facebook.</p> <p>Se valora la gratuidad del servicio.</p> <p>Es un lugar tranquilo.</p>	<p>En el caso de los menores, el telecentro es un lugar para hacer tareas y entretenerse.</p> <p>Es usual que algunos padres dejen a sus hijos en este lugar por tratarse de un lugar seguro, lo usan como "guardería".</p> <p>Los adultos frecuentan el lugar principalmente para revisar correo electrónico y publicar en Facebook. Los adultos valoran el que se cobre una tarifa que pueden pagar y la cercanía a su casa o lugar de trabajo.</p>
Capacitación	Se ofrece capacitación gratuita utilizando el modelo INTEL-Aprende, que corresponde a alfabetización básica de usuario en uso de software de aplicaciones de texto, y presentaciones y navegación y manejo de cuenta de correo. Se evalúa con la presentación de un proyecto de desarrollo desde alguna necesidad que implique el uso de la tecnología.	<p>Se ofrece capacitación gratuita, que corresponde a alfabetización básica en uso de software de aplicaciones de texto, presentaciones y navegación y manejo de cuenta de correo.</p> <p>Se ha realizado un taller de periodismo ciudadano con adultos, para la elaboración de un blog noticioso de la población.</p>
Trabajo	El trabajo aparece asociado al acceso al telecentro o uso de Internet, solo en casos excepcionales de personas desempleadas que vienen a enviar su currículum o a mirar portales de empleo.	
Sociabilidad	Para algunos adultos el telecentro es un lugar en que se puede socializar y encontrarse con vecinos.	Se observa un trato más impersonal en el espacio del telecentro (que en el de San Francisco) y existen menos instancias de intercambio o interacción entre usuarios.
Género	<p>Entre los niños no hay grandes diferencias de uso referido a género. En cambio, en los adultos la tendencia es que asistan más mujeres que hombres. La mayoría de las mujeres acuden a revisar correos electrónicos y a buscar información para las tareas escolares de sus hijos</p> <p>Los hombres asisten al telecentro al finalizar la jornada laboral, salvo los desempleados. Asimismo, declaran entre sus prácticas descargar música y ver videos online o bajar películas.</p>	

II. Género, apropiación cultural y alfabetización digital

Nuestro estudio considera la perspectiva de género y su relación con las TIC en un sentido mutuamente constitutivos; es decir, es un continuo proceso de relaciones dinámicas, en el que evolucionan en forma conjunta y se van redefiniendo de manera dialéctica (Rodríguez, 2009). Toma en consideración los aportes y la reflexión acumulada en la tradición de estudios de comunicación, educación y cultura, lo que implica preguntarse *cuáles son los usos y apropiaciones* que las personas hacen de los medios y de sus contenidos. Esto requiere considerar la dimensión simbólica, las significaciones y reasignaciones de significados que hacen las personas con su consumo mediático (Sunkel, 2002 citando a García Canclini, 1999). En este caso, las tecnologías y los telecentros son medios y espacios que se incorporan de diferentes formas en la vida de mujeres y hombres.

La visión de género del estudio considera que este *“determina lo que puede esperarse, lo que es permitido y valorado en una mujer o un hombre en un contexto dado”* (PNUD Chile, 2010). Asimismo, el concepto de apropiación empleado se basa en el “aprender mediante el hacer” y “aprender mediante el uso”, y reconoce que las personas conectan sus modos de consumo de tecnología en distintas fases, incluyendo, por ejemplo, adopción, aplicación y reconfiguración (Bar, Pisani y Weber 2007).

El presente capítulo desarrolla a continuación una descripción del trabajo metodológico, para luego dar cuenta de resultados en una sección referida a las valoraciones de impacto del acceso público, positivas y negativas, de hombres y mujeres usuarios y no usuarios. Seguidamente se pone el foco en las mujeres entregando un resultado del análisis de la incidencia que tiene el telecentro en sus vidas y se esboza la construcción del rol de mujer para comprender esta incidencia en su forma de acceso. El documento culmina con recomendaciones para la discusión sobre políticas públicas en esta área.

III. La metodología: construyendo las categorías desde el cotidiano de los barrios

Comprender de qué manera cambia o no la vida diaria de estas mujeres al tener acceso público a las TIC, gracias a la implementación de un telecentro, implica dar cuenta del contexto sociocultural de este grupo y de las variables que definen sus formas de apropiación, tanto del espacio que implica el telecentro, como del acceso y conexión a Internet.

El estudio desarrolla una metodología de investigación que integra técnicas de estudios cuantitativos y cualitativos, si bien se adscribe al paradigma de la llamada *Grounded Theory* (Glaser & Strauss, 1967; Strauss, 1987; Strauss & Corbin, 1990), la cual refiere a una teoría que se desarrolla inductivamente desde datos que son codificados, analizados comparativamente y puestos en relación. Los estudios que utilizan esta perspectiva ponen énfasis en buscar información relevante en las distintas situaciones en que se manifiesta lo estudiado, con un permanente chequeo de semejanzas y diferencias desde el análisis de cada unidad de muestreo que sea considerada importante para el objetivo de la investigación. Por ello, todo se realiza sobre la base de los conceptos emergentes en el desarrollo del estudio; en este caso, desde la información y datos que se consignan en el espacio territorial y social al que se está accediendo.

Así, se buscó obtener información que fuera relevante para identificar los procesos y situaciones que se producen a partir de la implementación de los telecentros en ambos barrios. De manera complementaria, la perspectiva de género adoptada en el estudio, se focalizó en las mujeres usuarias y no usuarias de los centros de acceso público señalados, pero también se incorporó a los hombres como instancia comparativa.

El proceso metodológico fue el siguiente: se aplicaron 295 encuestas a hombres y mujeres de 18 años y más de ambos barrios, que fueran y no usuarios o usuarias del telecentro, y fueran y no usuarios o usuarias de computadoras e Internet desde otros sitios distintos al telecentro (ver detalles en el anexo 2: Tabla 2.1). Se trata de una encuesta presencial realizada —cara a cara, en punto y en hogares— realizadas por dos ayudantes de investigación que solicitaban de manera voluntaria a mujeres y hombres de la población su participación en el estudio, tanto durante días hábiles como fines de semana. El temario de preguntas incluyó dimensiones sociodemográficas como perfiles del entrevistado o entrevistada, acceso y uso de Internet en general, imágenes y valoraciones asociadas a Internet, acceso y uso del telecentro, valoraciones hacia el telecentro.

Una vez revisados los primeros resultados, se construyeron y validaron los perfiles de las personas usuarias y no usuarias de los telecentros. Asimismo, con estos primeros datos se crearon las primeras familias de categorías de dichos perfiles, que representaban dos grandes temas: veces de asistencia al telecentro y usos de Internet. Estas categorías se utilizaron para designar a los usuarios y usuarias según los siguientes criterios:

- Full-avanzado: usa cotidianamente el telecentro, ha tenido proceso de alfabetización digital anteriormente, maneja software y sabe navegar en Internet sin ayuda.
- Full-novel: usa cotidianamente el telecentro, está iniciando su proceso de alfabetización digital, maneja software y navega en Internet con ayuda.
- Esporádico-avanzado: usa en pocas ocasiones el telecentro, pero domina el uso de software y sabe navegar en Internet sin ayuda.
- Esporádico-novel: usa en pocas ocasiones el telecentro y está iniciándose en el uso de software y de Internet en general.

Estas clasificaciones permitieron desarrollar las entrevistas hasta lograr la saturación teórica. Con esta, el investigador decide cesar el muestreo de los distintos grupos pertenecientes a cada una de las categorías ya que se agota su posible aporte (Trinidad, Carrero, Soriano, 2006). Simultáneamente, el trabajo analítico a partir de la encuesta se fue enriqueciendo con otras técnicas.

A la par de la encuesta, se realizaron entrevistas a operadores de los telecentros, dirigentes de los Consejos de Desarrollo Vecinal, asesores de la SUBTEL y MINVU. El cuestionario utilizado se centró en temas relacionados a la implementación de los telecentros, evaluación del proceso general en el poco tiempo de que lleva ejecutándose el programa, percepción y análisis sobre los impactos de los telecentros en los barrios, y acerca de la percepción y opinión sobre la existencia de una perspectiva de género en este proceso.

Las personas encuestadas fueron invitadas a participar en cinco sesiones de conversación grupal de mujeres y hombres de los dos barrios (anexo 2: Tabla 2.2), para contrastar resultados y poder acercarse a los perfiles de personas que debían posteriormente ser entrevistadas en profundidad.

En los grupos focales realizados en el Telecentro San Francisco participaron 14 mujeres usuarias, 6 mujeres no usuarias y 5 hombres usuarios del telecentro. En el grupo focal realizado en el Telecentro San Hernán participaron 5 mujeres no usuarias del telecentro. Estos grupos focales fueron realizados en días hábiles y fines de semana, preferentemente en las tardes, en sedes vecinales facilitadas previamente por las organizaciones a cargo, en grupos de cinco a ocho participantes en promedio por cada sesión, con una duración de unos 50 minutos en aproximadamente.

El temario de las conversaciones se focalizó en indagar en su contexto barrial y rutinas cotidianas, prácticas sociales, prácticas y rutinas de comunicación, hábitos y usos de computadora e Internet (en general), percepción y valoraciones sobre la instalación del telecentro y el uso de Internet en general.

Como paso final, se entrevistaron a profundidad veintiuna personas (ver anexo 2: Tabla 2.3). Estas conversaciones se realizaron en los hogares de las personas o en instalaciones del telecentro, previo acuerdo con ellas, con una duración de una hora y quince minutos en promedio.

El temario de las conversaciones fue semejante a la de los grupos focales, pero aprovechando el intercambio individual para profundizar sobre los temas.

Los aportes que se detallan a continuación se han obtenido del análisis de esta información. La valoración elaborada sobre el telecentro se trabajó en torno a datos estadísticos, arrojados en el cuestionario con el que se contrastaron las afirmaciones obtenidas en los grupos focales, para luego rastrear en las entrevistas en profundidad. En las siguientes secciones del artículo se da cuenta del resultado de este proceso.

1. El impacto de dos telecentros en la vida de mujeres chilenas

Disponer de un centro de acceso público a las tecnologías de información y comunicación implica, para una buena parte de los habitantes de los barrios atendidos por RQMB, una oportunidad para “acercarse” a algo que no ha estado a su alcance antes, principalmente por sus condiciones socioeconómicas, pero también por desconocimiento de los beneficios potenciales de la tecnología. Supone acortar la distancia que tienen con la tecnología digital, en la medida que el acceso público a Internet pone en la cotidianeidad aquello que inicialmente estaba “fuera de mí”.

También implica que los que acceden a estos centros de acceso público disponen de una tecnología que en ocasiones no está a su alcance, pues no hay dinero suficiente para pensar en comprar una computadora o pagar un servicio de suscripción mensual a Internet. El telecentro se constituye en una forma de acceso más, que agrega algún valor a las otras formas de consumo mediático con las que se cuentan.

1.1. Valoraciones de Impacto por parte de usuarios y usuarias

Las personas, sean usuarias o no, parten de un cierto conocimiento sobre Internet, tienen en su imaginario la idea de una herramienta que comúnmente es entendida como un “abrir puertas”. Pero aunque Internet resulta cercano en el imaginario, requiere el desarrollo de ciertas habilidades para su aprovechamiento, así como un espacio que esté al alcance del usuario o usuaria y que forme parte de su cotidianeidad.

En el diagrama 1 se esbozan las principales valoraciones que surgen desde el trabajo con hombres y mujeres, donde se refleja cómo es percibido el acceso y la posibilidad de conectividad y el impacto del telecentro. Para la construcción de este diagrama se han considerado las convergencias surgidas tanto de los entrevistados en el telecentro San Francisco como de los entrevistados en el Telecentro San Hernán; no existen mayores diferencias en las valoraciones que hacen. Se ha puesto énfasis en aquello que coinciden y que han sido consideradas como tendencias.

Las valoraciones han sido consignadas en dos dimensiones. Una como *impacto positivo* o *impacto negativo*, según la percepción de los individuos de disponer en su barrio de un centro de acceso público a Internet. La segunda dimensión se refiere a dos grandes familias de valoraciones: aquellas que son *esperadas* por que responden al diseño y la concepción del programa; y otras *no esperadas*, que se observan como percepciones simbólicas construidas por parte de usuarios y no usuarios, tanto hombres como mujeres.

Ilustración 1. Valoraciones que surgen del análisis de entrevistados



1.1.1 Impacto positivo, valoraciones esperadas

¿Cuál es la percepción del aporte que constituye tener en el barrio un espacio de acceso público? El consenso generalizado de los 21 entrevistados es que se trata de un aporte positivo para sus barrios. En específico 15 manifestaron esta valoración asociada a beneficios concretos: que debe ser considerado como un derecho que les corresponde y que son ilustradas en las siguientes afirmaciones:

"E: ¿Qué efecto ha tenido para la comunidad el telecentro?"

M: Que hay más información para la gente"

(Mujer usuaria 5, usuaria full-novel del Telecentro San Francisco)

"M: Sí, primero pensé que iba a ser para el colegio, pero después explicaron que no, que era para todos, pero que fueran de la Población"

E: ... ¿Qué valor tiene?"

M: Un valor grande porque la gente tiene donde ir hacer sus cosas, para que las mujeres dejen de hacer sus cosas y puedan ir a conectarse."

(Mujer no usuaria 2, Telecentro San Hernán)

"H: Me parece buenísimo que todas las personas, que todo tipo de personas tenga la posibilidad de ir, meterse y aprender, porque uno no tiene nunca un límite de aprender, siempre hay derecho de aprender y es un beneficio porque es gratuito."

(Hombre usuario 1, usuario esporádico-novel del Telecentro San Francisco)

Las otras 6 personas entrevistadas también refieren valoraciones positivas que se distribuyen en las tendencias que se describen en los siguientes párrafos.

Aunque no fue requisito de selección, en ambos telecentros estudiados la operadora es una mujer. Es una persona encargada de ayudar y facilitar el proceso de uso de los equipos para que los usuarios noveles salten la “barrera de la vergüenza”. Su importancia radica en su función como agente mediadora de los procesos, ante la necesidad de asistencia de usuarios y usuarias. La apreciación de la operadora del centro se percibe en el siguiente intercambio, escogido entre las expresiones emitidas por 11 de los entrevistados hechas al respecto:

”E: ¿cómo crees que ha cambiado la vida comunitaria con el Telecentro?

M: si igual ha cambiado harto, porque yo dije una vez que no todos tienen Internet y no siempre hay plata para pagar el Internet porque te piden una plata en un lado y no todos cuentan con los medios.

E: ¿Eso es importante?

M: si es que ahí puedes aprender y si uno no tiene computador y te da vergüenza ahí puedes aprender, es que una vez había una señora que estaba aprendiendo y la Karen (la operadora) le decía que hiciera tal o cual cosa... y yo vine aprender ahí...”

(Mujer usuaria 2, esporádica-novel del Telecentro San Francisco)

Al menos 9 de las personas entrevistadas manifestaron su aprecio por la alfabetización digital impartida por el telecentro. Esto se aprecia en la siguiente afirmación:

”M: Sola si, ahí chateaba. El dominio del correo electrónico lo aprendí en el segundo curso, adjuntar un archivo; las redes sociales y mi correo lo uso todos los días. Si no voy al telecentro, voy al ciber, y sino mi celular.”

(Mujer usuaria 10, esporádica-novel del Telecentro San Hernán).

El acceso en forma gratuita o bajo costo a computadoras conectadas a Internet es considerado un aporte importante. Las siguientes afirmaciones reflejan el sentir de 8 de las personas entrevistadas en profundidad:

”E: Si no estuviera el telecentro ¿qué pasaría?

H: habría que ir a otro lado... a un ciber normal... y habría que gastar más monedas y eso es algo importante acá porque vale mucho más barato que un ciber la hora de navegación.”

(Hombre usuario 5, full-novel del Telecentro San Hernán)

”M: Bien, es que el beneficio ahora las mamás no van al centro. Es que antes si tenía que darle \$500 pesos para el pasaje, entonces ahora el niño hace este trabajo aquí y con los \$500 pesos que le di para ir y volver, va hacer un trabajo más y me quedo plata para la colación. Es que el tema de la plata es

importante en la población y es que lo he observado con la gente, es que es esa la respuesta y yo lo veo que mi hijo está acá y el más chico lo dejo aquí y después lo vengo a buscar.”
(Mujer no usuaria 3, Telecentro San Hernán)

En los grupos focales de mujeres usuarias hubo manifestaciones de valoración positiva del telecentro como espacio comunitario, en el que se encuentran con vecinos y familiares. En cambio, ese aspecto no fue mencionado por ninguna de las personas entrevistadas individualmente.

1.1.2 Impacto positivo, valoraciones no esperadas

La valoración no esperada, ponderada por la mayoría de los entrevistados (16 de 21), es que los beneficiarios más directos del telecentro son los niños y jóvenes del barrio. A continuación, algunos ejemplos.

“E: ¿Cómo siente que ha cambiado la Villa este telecentro?”

M: Para mí, de muchos aspectos ha cambiado esto, porque los niños están aprendiendo cada vez más y es bueno para ellos, están más motivados, se portan mejor y que se puedan ingresar acá...”

(Mujer usuaria 4, usuaria esporádica-novel del Telecentro San Francisco)

“E: ¿Qué te pasó cuando viste el telecentro abierto con computadores?”

M: Me sentí como dueña de eso, es que como que algo llegó a mi casa, no sé si será media complicado explicarlo, es que es alegría, alegría porque los niños iban a tener cómo hacer la tarea, porque mi hijo cuando estaba en el liceo tenía que ir al otro lado de la ciudad a hacer su tarea en computación y llegaba a las 2 de la mañana, esperando en la puerta, y es que antes era menos peligroso...”

(Mujer usuaria 11, esporádica-novel del Telecentro San Hernán)

“H: Los niños ahora son parte de un ambiente que antes no había. Les da acceso gratis y tienen más facilidades para hacer las tareas.”

(Hombre usuario 3, esporádico-avanzado del Telecentro San Francisco)

“H: (Es) muy importante.

E: ¿Para quién?”

H: Para la población, para la autoestima, para el eco de la población y lo más interesante para los niños, porque ellos nacen junto a su computador y aprovecharon muy bien la marcha blanca porque no pagaron nada...”

(Hombre usuario 4, full-novel Telecentro San Hernán)

Otra de las valoraciones más sentida es el reconocimiento del telecentro como espacio positivo para todos en la población, por estar asociado a los

procesos y cambios de “mejoramiento” del aspecto del barrio y muchas veces es referido como un motivo de “orgullo”. Así lo manifiestan, de una forma u otra, 14 de las personas entrevistadas en profundidad. El telecentro se percibe como una iniciativa y un espacio que destaca por sobre las otras villas y les agrega un “valor” a su calidad de vida.

“M: El acceso a Internet. Yo creo que el programa “Quiero Mi Barrio”, más que los juegos y cambiar, la mejor idea fue haber puesto un telecentro, porque la gente puede aspirar a otras cosas. Por ejemplo, si tengo que hacer un “preu”³ y no tengo plata, lo puedo hacer por Internet.”

(Mujer usuaria 6, full-avanzada del Telecentro San Francisco)

“E: ¿Es importante que siga funcionando?”

M: Es imprescindible, es que punto número uno, genera recursos para el barrio; segundo, es un lugar de acceso para la cultura, entonces no cualquier barrio tiene un telecentro,...”

(Mujer usuaria 10, esporádica-novel del Telecentro San Hernán)

El telecentro es un lugar de conexión que no implica gasto de dinero y que en muchos casos es percibido como más cómodo, más cercano, lo que significa no gastar tiempo para desplazarse hasta él, y sus instalaciones son al parecer mejores que aquellas que tiene un ciber o los equipos de su casa, como así lo refieren 5 de las personas entrevistadas. A continuación un par de ejemplos.

“E: ¿Tu vida cambió con el telecentro?”

H: Sí, mucho, porque antes tenía que estar buscando otros lados. Por aquí, por el sector, no hay ciber, el más cercano está en dos poblaciones y yo sé que acá vengo y en una hora más puedo volver, y entonces son cosas que no podía hacer y tenía que esperar una hora o dos para tener un computador.”

(Hombre usuario 2, full-avanzado del Telecentro San Francisco)

“M: Es que a mí me gustaría llevarme uno de estos (computadores) para la casa, porque tengo uno en la casa sin conexión y a mí me parece más fácil estos que el de mi casa es que la diferencia es la banda ancha y el que está acá es un LCD y no sé quizás esa sea la diferencia y el teclado es más cómodo, me gustan más los de acá.”

(Mujer usuaria 3, esporádica-novel del Telecentro San Francisco)

El telecentro también aparece como forma de conexión alternativa a la usada en casa (cuando se tiene), por ser esta una forma de conexión a la que se acude cuando no se cuenta o ha cesado el servicio en casa. Muchos entrevistados mencionan la *conectividad alternativa* para referirse a que

³ Se refiere a un preuniversitario, instancia de preparación para rendir la prueba de selección universitaria.

algunos de sus vecinos ofrecen una señal WIFI compartida por un cobro mensual. Esta situación es de tipo ilegal pero aceptada en la comunidad.

Tres de las 4 personas usuarias entrevistadas que contaban con conexión en casa, hicieron esta comparación entre ambas opciones. Por ejemplo:

M: Aquí hay un chiquillo que da Internet por WI FI.

E: ¿El tiempo de conexión no es siempre fija o siempre tienes?

M: Es Internet pagado y es Internet dado, y es que le pagamos y él está en telefónica y él tiene puesta la antena y ahí reparte.

E: ¿Y cuando no tienes?

M: Voy al telecentro.”

(Mujer usuaria 2, esporádica-novel del Telecentro San Francisco)

1.1.3 Impacto negativo o no impacto

Cuatro de los entrevistados - dos usuarios, y dos no usuarios, de ambos sexos en cada caso - se sienten indiferentes respecto al telecentro. Perciben el espacio como algo que no aporta a sus vidas, o no es percibido como un cambio significativo en el contexto del barrio, o porque finalmente es un espacio al que no pueden acceder. Esto puede ser entendido como el no cumplimiento de la meta del programa y queda expresado en los siguientes testimonios:

M: ¿Aparte de mala?

E: ¿Por qué dices mala?

M: Mala, fome, porque no hay nada, no hay cosas bonitas, ahora que está el telecentro, que hacen cosas para las mamás, se quedan ahí acostados (los jóvenes), carretean hasta la madrugada.”

(Mujer usuaria 1, esporádica-avanzada del Telecentro San Francisco)

H: Claro, es que quedé fuera, quedamos fuera, si, estoy fuera del telecentro, también porque imagínate en la noche también, está todo cerrado y el portón no se puede entrar...”

(Hombre no usuario 1, Telecentro San Francisco)

1.2 Diferencias en acceso por género

No obstante la valoración positiva del telecentro tanto por mujeres y hombres, los resultados del cuestionario dan cuenta de un impacto diferenciado por género. Por ejemplo, el porcentaje de mujeres usuarias que se conectó por primera vez a Internet en el telecentro es 14% versus 2% en los hombres. También es mayor el número de hombres que se conecta en otros lugares, por tanto el telecentro es una opción más de conexión para ellos. Al preguntar por otros puntos de conexión además del telecentro, 83% de los hombres declara conocer y haberse conectado desde otros sitios, mientras que un 63% de las mujeres declara conocer y haber visitado esos otros sitios.

El porcentaje de mujeres que han visitado los cibercafés es alto, probablemente reflejo de la importancia que las mujeres que tienen un

conocimiento mínimo de la tecnología asignan a poder usar Internet. Sin embargo, en las entrevistas en profundidad y de manera excepcional, solo algunas mujeres del telecentro San Hernán manifestaron haber estado al menos una vez a un ciber, para apoyar las tareas de sus hijos, pero no continuaron asistiendo. Dos de ellas manifiestan que se trata de un lugar poco acogedor, que genera “sospecha” y de trato impersonal, lo que podemos graficar en las siguientes citas:

“E: ¿Tú has ido a un ciber?”

M: Sí, los he visto, una vez fui a uno que está allá afuera a sacar una tarea del colegio, porque estaba cerrado este y fue la única vez.

E: ¿Es distinto al telecentro?”

M: Sí, es que lo veía yo más, yo no sé si es a donde es acá, es más como allegado a uno o estará más cerca de donde uno vive, yo creo. [...] la diferencia no sé, es que igual me ayudaron y la información, y como que uno ya como que se toma más confianza a la persona que está acá...”

(Mujer usuaria 9, esporádica-novel del Telecentro San Hernán)

“es que un Telecentro es un centro de estudio y no para esconderse y descargar lo que se quiera, hay mucha diferencia entre un ciber y un telecentro, no es lo mismo.”

(Mujer usuaria 10, esporádica-novel del Telecentro San Hernán)

“E: ¿vas a otros ciber?”

M: no porque están sucios, oscuros y fríos y llegan niños haciendo ruido y es imposible concentrarse.”

(Mujer usuaria 8, full - avanzada del Telecentro San Hernán)

1.3 La mujer como desplazamiento hacia los “otros”

Las observaciones de las personas entrevistadas dan cuenta de dos procesos importantes. Primero, la construcción del género como un *ideario colectivo* y que hace pesar la idea de lo que los demás u otros “esperan o piensan de mí”, y una segunda *construcción propia*, en la que cada sujeto plantea una postura personal. Estas construcciones están siempre ligadas a la idea de rol y constituye el “imaginario” de lo que es ser mujer u hombre.

Si bien la construcción la hacen hombres y mujeres, sólo en el caso de ellas aparecen relatos en sentidos limitantes y que ponen al hombre en *relación de poder* respecto de sí, ya sea en su condición de pareja o de padre. Al menos 7 de las 13 mujeres entrevistadas mencionaron esto en sus relatos, expresado en las siguientes frases extraídas de las entrevistadas:

“M: Sí, yo creo que sí, las mujeres se limitan más, son más limitadas al que dirían, que si te metiste en una página y si tu marido te vio y cerraste la página, puede ser porque tiene esa mentalidad o un marido machista.”

(Mujer usuaria 5, full-novel del Telecentro San Francisco)

“M: Mis estudios sí, pero no fue normal, después que tuve a mi hijo porque mi otra pareja era muy dominante y no me dejaba terminar, es que eso me ayudó a tener muchos problemas porque él quería hacerlo todo.”

“M: Es que yo desde pequeña nunca tuve sueños... es que tenía un papá bien estricto que nunca dijo cosas buenas para mí y no sé, nunca, como que siempre decidió por mí y nunca me dijo nada, me cortaba el pelo más corto que el suyo como militar, y le gustaba cortar el pelo y me lo cortó.”

(Mujer usuaria 2, esporádica-novel del Telecentro San Francisco)

Una de las preguntas abiertas del cuestionario aplicado en los dos barrios fue acerca de los sueños o metas que las personas tenían y en específico como Internet incidía en su logro. Las mujeres entrevistadas dan cuenta de metas o sueños relacionados con las expectativas para el bienestar de otras personas cercanas. Un 44% señala que cuando piensan en el futuro, las metas o sueños a alcanzar aparecen: “estudios de los hijos o que los hijos tengan mejor vida”. En cambio, solo el 23% de los hombres menciona algo semejante como primera opción. Esto refleja un mayor sentido de desplazamiento de los intereses que existen en ellas hacia otros.

A su vez, al definir los tiempos de la cotidianeidad en que viven, como los sentidos de los espacios que habitan, es posible constatar en 13 de las mujeres entrevistadas, y considerando que dos de ellas trabajan, que ambas dimensiones corresponden a una definición mediada y acotada principalmente por las acciones domésticas que deben llevar a cabo, las que comienzan en casa por la mañana despertando y moviendo la vida familiar, desde el desayuno, el acto de ir a dejar a las hijas o hijos a la escuela o jardín infantil, y luego dedicarse a las actividades de aseo y el almuerzo. Sólo una vez concluidas estas actividades reconocen un tiempo de ocio dedicado a la siesta para retomar y emprender otras desde el regreso de los niños y las niñas al hogar. Son pocas las distinciones que se hacen en relación a los “tiempos del fin de semana”, que en el “folklore” mediático deberían ser distintos o con menos actividades rutinarias que el resto de la semana. Sólo una de las mujeres entrevistadas no responde a este patrón y se trata de una persona que vive sola.

En contraste, los hombres relatan tiempos de trabajo que comprenden extensas jornadas y horarios que en ocasiones se extienden a los fines de semana. Sólo uno de ellos, que vive junto a su madre, tiene jornadas menos extenuantes. Es el más joven y realiza trabajos esporádicos.

Para la mayoría de las personas entrevistadas a profundidad (16 de 21), el tiempo de descanso, tanto para hombres como mujeres, es muy escaso. El domingo es tiempo de estar en familia, en ninguna ocasión aparece esto durante los días hábiles. Para tres personas que no lo expresan así, el domingo corresponde a un día de trabajo más. Igualmente, parte de la jornada será ocupada para continuar con las tareas de aseo, cocina y “prepararse” para la semana. Sólo en el caso de la mujer que vive sola, y que además cuenta con

una pensión de viudez, se hace mayor referencia a momentos de esparcimiento, acotadas a jornadas más relajadas y actividades dedicadas a compartir con familiares y amistades de la iglesia, en la que participa en otros días distintos al domingo.

Las mujeres condicionan su percepción de mundo a las condiciones físicas del barrio. La ciudad en que habitan se torna distante y tiene poca visibilidad en sus percepciones. Su construcción simbólica del entorno queda supeditada al perímetro de su hogar, su relación con el mundo es desde este espacio. De las 14 entrevistadas, sólo 2 de ellas, vinculadas al Telecentro San Francisco, hacen referencia a actividades que ocurren en lugares fuera del barrio. En contraste, las mujeres de la población San Hernán reconocen mayor cercanía con los espacios y servicios que ofrece la ciudad en general. Si bien ambos barrios responden a sectores periféricos de la respectiva ciudad, y sus rutinas quedan limitadas principalmente al espacio físico en que habitan, pareciera ser que en unas incide la mayor distancia que hay entre su barrio y el centro urbano. En este caso, el de la Región Metropolitana, la marginalidad se torna más radical debido al tamaño de la ciudad y la falta de recursos para acercarse a otros lugares se convierte en un obstáculo más.

Los hombres entrevistados, especialmente en el Telecentro San Francisco, suelen haberse conectado más a Internet que las mujeres en otros espacios distintos al telecentro. Sus relatos dan cuenta de que hacen recorridos y desplazamientos más amplios dentro de la ciudad, por razones de trabajo u otras, lo que les permite encontrar muchas veces otras formas de acceso y conectividad a Internet. También ello implica que los hombres se mueven en un espacio físico que va más allá del perímetro asignado al hogar y que habitan espacios menos restringidos que en el caso de las mujeres.

En fin, las dimensiones de temporalidad y especialidad inciden en hombres y mujeres en forma distinta, pues determinan los momentos en que pueden llegar a tener acceso, así como cuán “lejos” pueden llegar en su aprovechamiento. El telecentro tiene un impacto positivo en las mujeres al poner a su alcance algo que está más distante.

Si bien en términos de espacio real hombres y mujeres están a la misma distancia del acceso, las mujeres son las principales beneficiarias, ya que se les ha puesto cerca algo que para ellas estaba más fuera de su alcance.

1.4 Entre “alfabetizadas⁴ full-avanzadas” y “no-alfabetizadas”

A continuación se esboza una tipificación de las mujeres usuarias, a fin de comprender causas y contextos que condicionan la cercanía o lejanía al telecentro y a Internet en el ideario de la mujer. Se detectan tres etapas en los idearios de las mujeres entrevistadas: i) las alfabetizadas digitales, usuarias

⁴ En Chile es común referirse a niveles de alfabetización en las personas para describir sus formas de uso y apropiación de la tecnología. Esto se debe principalmente porque parte de las políticas públicas que han sido implementadas para fomentar el uso de la tecnología, han sido denominados como Procesos de Alfabetización digital.

full-avanzado, que en su ideario están próximas al telecentro y a Internet; ii) las mujeres en proceso de acercamiento al telecentro y la tecnología, o sea usuarias full-novel, que se encuentran en un primer paso en el proceso de alfabetización digital; y iii) las no usuarias, que no tienen habilidades para el uso de la tecnología —y que por tanto denominamos no alfabetizadas digitales— cuyos imaginarios aún las mantiene distantes al telecentro y a la tecnología digital. Las usuarias esporádico-avanzado y esporádico-noveles no fueron consideradas por tratarse de mujeres que escapan del estudio, pues en el primer caso son usuarias ocasionales del telecentro y sus procesos de acercamiento a la tecnología no están relacionados con éste. En el segundo caso, las usuarias esporádico-noveles, porque se trata de personas que, si bien han manifestado una intención de acercarse a la computación o Internet, no han consolidado el proceso de ninguna forma verificable, colindan con el perfil de las mujeres no usuarias.

1.4.1 Alfabetizadas digitales usuarias full-avanzadas del telecentro

De las 10 mujeres usuarias entrevistadas en profundidad, 6 están en esta categoría.

Dos mujeres (una en cada centro) son usuarias intensivas del telecentro y bastante avanzadas como usuarias de Internet en general. Escapan al promedio del resto y sus relatos dan cuenta de procesos de alfabetización previos a la llegada al telecentro, por lo que el impacto de este no puede considerarse directo. Constituyen una referencia de lo que puede ser esperado por usuarias más noveles.

Para las otras 3 mujeres consignadas en esta categoría, Internet tiene una presencia muy importante en sus vidas y rutinas, ya sea gracias a la conexión que les da el telecentro o en otro lugar al que pueden acceder. La oportunidad para acercarse a la tecnología ha sido por una persona cercana que las introdujo en su uso o que les proveen acceso desde sus hogares. En uno de los casos, decidió comprar un computador para que los hijos e hijas hagan sus tareas en el hogar. Sin embargo, la conectividad es frecuentemente inestable. Una de ellas tiene una señal WIFI “ilegal” que les comparte (vende) un vecino, otra no paga siempre el servicio y la tercera se conecta en casa de familiares. En estos casos, la llegada del telecentro es una alternativa de conectividad que logra materializar su alta motivación por estar conectada.

Esas tres mujeres, describen dentro de sus prácticas de uso de Internet propósitos que tienen que ver con comunicación y sociabilidad online (redes de contacto con amigos, familiares y conocidos), especialmente a través de Facebook, chat o Messenger, y en menor medida comienzan a desarrollar rutinas de búsqueda de sitios web específicos o favoritos, de acuerdo a sus motivaciones —incluso por razones de ocio— y pasar el tiempo navegando o escuchando música. Esto se refleja en la siguiente cita:

“M: Es muy relevante, porque Internet me cambió la vida y me permite contactarme con mis familiares que viven fuera del país; con ellos uso Facebook, Messenger, Skype, y también ocupo las cámaras. En la casa, no he podido incluir tanto a mi familia porque la mayoría trabaja y no están en el día. [...] En mi caso, yo

estoy en Internet por temas sociales, individuales y familiares. En el tema de lo individual, lo relaciono con que ahí puedo aprender muchas cosas. Por ejemplo, yo tengo mala ortografía pero es Internet lo que me ha ayudado a mejorarla, viendo métodos para poder mejorarla.”

(Mujer usuaria 6, Telecentro San Francisco)

El valor de la comunicación a través del telecentro es central para ellas, e inclusive se comienzan a percibir procesos de apropiación más estratégicos o complejos, como por ejemplo, para potenciar o innovar en sus pequeños emprendimientos (un almacén, una venta de ropa, venta de cosméticas). En una de las usuarias es posible observar este proceso de apropiación de los distintos servicios y recursos que ofrece la web para un pequeño almacén de barrio, como el que ella tiene. Esto no significa haber alcanzado un mayor nivel o más profundidad en este tipo de uso; por ejemplo, para realizar solicitudes de productos en línea o pagos a través de un banco vía Internet, porque aún no visibiliza esto como una oportunidad para hacer estas acciones:

“E: ¿Qué tan relevante es Internet para tu vida diaria?

M: Yo creo que el mismo hecho de cotizar productos, por ejemplo, por el asunto de mi negocio. Eso más que nada, porque los amigos los llamas bien a lo lejos, cuando tení tiempo te conectai. Pero eso más que nada, de repente buscar direcciones o teléfonos o que no sé po, ir a tal lado, ponte tú el banco que está más cerca, está al lado. Eso más que nada. Y para las tareas de mi hija...”

(Mujer usuaria 7, Telecentro San Francisco)

Las mujeres dan cuenta que sus procesos de “alfabetización digital” han sido guiados o mediados por alguien cercano, como un familiar o amigos, lo que tiende a condicionar el tipo de uso que se le da a Internet (Google, Facebook, chat o Messenger), cómo es que se usa, (para contactar a ex compañeras o compañeros de colegio, familiar que está lejos, conocidos o incluso para aceptar e incorporar nuevos contactos) y “para qué se utiliza” (descarga de música, búsqueda de algún tipo de información, navegar por sitios web relativamente conocidos o populares). Se trata de un proceso bastante espontáneo y que muchas veces queda inconcluso, frecuentemente continúa en forma independiente por auto-aprendizaje con ensayo y error. Una de ellas también referencia el apoyo y lo aprendido gracias a la operadora o a un taller realizado en el telecentro.

“M: Es la posibilidad que tengo de comunicarme con ellos, tengo Facebook, tengo Twitter que no lo uso mucho porque lo encuentro muy impersonal, que es como el Messenger. En cambio, en el Facebook te enteras de lo que esta pasando la otra vez, porque puedes ver fotos y videos, y mi Hotmail, que no me separo, y es curioso porque la gente que me contacta en Santiago que me dejé de ver hace dos años y si se sigue guardando esa relación respetuosa.”

(Mujer usuaria 8, Telecentro San Hernán)

Estas seis usuarias full-avanzadas dan cuenta de situaciones y procesos personales que les han permitido “salir” de sus rutinas en el hogar y del rol exclusivo de “madres”, ya sea porque trabajan fuera de la casa o decidieron montar un pequeño negocio o por situaciones personales que las hicieron realizar “cambios” en sus vidas, están experimentando procesos de aprendizaje, de búsqueda de otras oportunidades y desafíos, a nivel personal o familiar; o porque son “esforzadas” y tiene por objetivo sacar a su familia adelante y brindarle mejores oportunidades a sus hijos e hijas. Son mujeres muy “motivadas”.

1.4.2 Usuarías full-novel del telecentro, primer paso de alfabetización

En este grupo de usuarias ubicamos a las cinco mujeres entrevistadas en las dos poblaciones que se reconocen como dueñas de casa o con alguna otra actividad. Su relato evidencia un proceso de acercamiento y relación con las tecnologías que ha sido más lento o bien apenas “pellizcando” momentos y oportunidades para ver de “qué se trata” Internet, cómo funciona y qué tanto les puede servir o ser útil.

Pueden haber tenido un primer contacto con una computadora o con Internet, ya sea por que asisten ocasionalmente al telecentro o por acceso desde la casa de familiares o amigos. Están comenzando a “descubrir”. Su uso se concentra más que nada en activar una cuenta de correo, hacer uso de Facebook o realizar búsquedas asistidas por alguien más, ya sea la operadora del telecentro o familiares y amigos que conocen mejor cómo usar la tecnología.

En este grupo, también, la “alfabetización digital” es guiada o mediada por alguien cercano, como familiar o amistad, lo que determina el “qué” se usa de Internet, “cómo” se usa y “para qué” se usa. A diferencia de las otras usuarias del telecentro, emergen más razones y motivos específicos para asistir más frecuentemente al telecentro.

“E: Empezaste a usar Internet por tu hijo, porque venías a hacer las tareas, ¿cada cuánto iban al Telecentro?”

M: Cada tres semanas le daban las tareas y después ya fue más seguido y este año también, y ahí venía a sacarle fotocopias o bajarle información de algo, y entonces ahí yo le decía a la que estaba encargada que me bajara (información).”

(Mujer usuaria 9, Telecentro San Hernán)

De manera complementaria, estas mujeres dan cuenta de que este proceso ha sido apoyado o reforzado desde el telecentro, apoyado por la asistencia de la operadora o por algún taller de capacitación. También en 2 casos, tuvieron acceso a talleres de capacitación en computación, ya sea cuando estudiaban en la enseñanza secundaria o bien en algún programa, o por un curso tomado en específico fuera del barrio y que muchas veces pierden la práctica o no se actualizan. Esta situación puede ser considerada uno de los obstáculos que se presentan para acercarse al ideal de ser usuaria full-avanzada. Las expectativas en relación a un mayor “uso-con-sentido” y una apropiación de la

tecnología están asociadas a continuar aprendiendo o mejorar la actividad que están realizando actualmente.

1.4.3 No usuarias del telecentro, no alfabetizadas

En este grupo encontramos cuatro mujeres que están alejadas tanto del telecentro como de las tecnologías, por una variedad de razones que van desde lo personal-familiar a situaciones que tienen que ver con procesos de “exclusión”, asociados a la forma en que opera el telecentro en el barrio o en relación a cómo ellas no se sienten parte de proyectos o espacios públicos comunitarios.

Sus valoraciones están asociadas más bien a “expectativas” o “imaginarios” de usos que tienen que ver con lo que han oído, visto sobre lo que es y se puede hacer en Internet, o bien lo que “me encantaría poder hacer”.

“M: (...) es que uno a veces conversando con otras personas que tienen computador, por ejemplo, esta pareja que tenía mi hija antes era profesor y siempre me ha dicho que me podía enseñar, que no era difícil, es que igual decía yo que no es llegar y meterse, y es que tengo tantas cosas en la cabeza, y es que podría ser otra preocupación más que , y es que a lo mejor no porque sería otra ayuda; y es que por ejemplo con las cosas del inventario podría ir al computador y ver.

E: ¿Qué te impide que al final no te metes?

M: Es que no me he dado el tiempo, es que uno tiene que estar en el tiempo y concentrarse, es que es un curso que uno va a tomar, es que Jorge me dice que con una hora que te ayude tu te vas a meter solita y te puedes meter en un computador, y ahí empiezas a meterte en el computador y va a ser más fácil para ti y que tú te lo hagas.”

(Mujer no usuaria 5, Telecentro San Hernán)

Las construcciones que hacen las mujeres están arraigadas a las formas culturales particulares en que se encuentran sus vidas y que, en términos generales, se expresan en visiones arraigadas en roles que las colocan como responsables por el cuidado de los hijos y los quehaceres del hogar. Internet está presente en sus relatos, pero cuesta establecer el vínculo que tiene con su vida cotidiana. Es más fácil comprenderlo como algo que sirve para otros u otras, principalmente para los hijos e hijas.

Sin embargo, el teléfono celular es común en todas ellas y lo refieren como un medio y una tecnología que han logrado incorporar en buena parte de sus rutinas de comunicación. Este dispositivo tecnológico permite comprender un primer momento de alfabetización y que en algunos casos debiera ser considerado como práctica e iniciación a la tecnología digital. El celular es una tecnología de la que todas son full usuarias. Para llegar a ser avanzadas se encuentran con las mismas limitantes que para llegar a ser avanzadas en el uso de Internet. Sin embargo, han superado la brecha del acceso, pues ya se

instaló en sus rutinas cotidianas. ¿Qué es lo que hay que hacer para que el telecentro se instale de la misma manera?

La mayor cercanía a las TIC se observa en usuarias que perciben Internet como un dispositivo más de comunicación. Son escasas las usuarias intensivas. Estos casos excepcionales, cuando pueden acceder a un buen ancho de banda de conexión y tienen la posibilidad de hacer un uso frecuente de la tecnología, se vuelven principiantes en la idea de que Internet “abre las puertas al mundo”, llevándolas un poco más allá del barrio, pero también reconocen que no están aprovechando totalmente su potencial.

2. El telecentro desde el rol de mujer y mediación del contexto cultural

En el afán de profundizar el *impacto positivo*, se abren las categorías, dejando que los mismos beneficiarios y beneficiarias hablen desde sus propias valoraciones y percepciones. En este intento surge una marcada diferencia entre aquellas formas del impacto que retratan metas “esperadas”, desde el mismo diseño e implementación del programa, como aquellas “no esperadas”, que dicen en relación a la construcción simbólica que hacen las personas, conforme se genera la significación de acceso y uso del telecentro. En esto cobran efectivo valor aquellas que finalmente retratan significaciones situadas en la vida cotidiana y la comodidad y cercanía, cuando se espera que el telecentro se instale en el espacio que recorren habitualmente, no los saque a un lugar distinto y resuelva sus formas “alternativas” de conexión, que no son del todo eficientes al depender del pago o no pago del servicio, y de cuánta gente comparte la señal. Asimismo, percibir este beneficio preferentemente para los niños corresponde a una distancia etárea que construyen simbólicamente; es más cercano para ellos, y lo valoran como algo que les ayuda a darle algo mejor a sus hijos.

Si bien no es posible constatar un *impacto negativo* como tal, una de las significaciones que emergió es la indiferencia de personas que, pudiendo ser usuarias, no reportan valoraciones significativas de la presencia del telecentro en el barrio. Se plantea la indiferencia como expresión de un no impacto, ante limitaciones que surgen en percepciones de exclusión, desde construcciones simbólicas que pueden llegar a establecer los sujetos y que no han sido contempladas al momento de diseñar el proyecto de implementación.

Surgen también matices que diferencian el impacto desde la construcción de género que hacen los sujetos. Los hombres y las mujeres construyen en forma distinta la posibilidad de acercarse a un centro de acceso público y usar los medios digitales.

Esto queda expresado en que las demandas y necesidades concretas, vinculadas al rol de mujer como madre o dueña de casa, dan forma al acceso de información o servicios en un lugar público como el telecentro. Las motivaciones de uso y las formas de búsqueda de contenido están generalmente vinculadas a “tareas” relacionadas con sus hijos e hijas, o a recursos que les son útiles en lo doméstico, cotidiano (efectivamente, la búsqueda de recetas) y, en menor medida, a aquellas relacionadas con el autocuidado (generalmente asociados a problemas de salud y cuidado estético). Escasamente están asociadas a experiencias de uso y apropiación, en tanto re-significación como espacio y medio que facilita la búsqueda de información asociada a micro-empresarios, o referido a sus gustos e intereses personales (como artesanía, moda y religión).

Las dimensiones de “género” y “cultura” definen las formas de consumo práctico (el para qué) pero también el simbólico (el qué significa) de un espacio público comunitario como el telecentro y de Internet como red y medio de comunicación e información.

Las categorías propuestas desde “mujer usuaria full-avanzada” a “no usuaria del telecentro” y las TIC, “alfabetizadas” y “no alfabetizadas” tienen que

ver con la distancia territorial, pero también simbólica, como significación; de que el telecentro se perciba y se reconozca como un espacio propio, que le permite a la mujer común y corriente de estos barrios hacer un “uso-consentido” de los servicios y oportunidades que ofrecen las computadoras conectadas a Internet.

Sólo en la medida que el telecentro se incorpora en la propia rutina de estas mujeres —a mitad de camino entre los quehaceres de la casa y las compras en la feria— es que cobra un sentido y significado hacia lo que pretende finalmente la apropiación social de las TIC, especialmente en lo que tiene que ver con sus sueños, metas y objetivos de vida para ellas y sus familias.

El impacto social del acceso público a las TIC desde la mirada del consumo, está asociada a la dimensión de la conectividad (cercana, cómoda y gratuita), principalmente a un uso como un dispositivo comunicacional (el Facebook es también un teléfono) y preferentemente individual, más que comunitario-colectivo. Este es otro desafío.

La promesa de la tecnología y la imagen de Internet como una ventana al mundo, y el telecentro como “una puerta que abre oportunidades”, adquiere más importancia cuando la mujer —aún en un contexto de vulnerabilidad social, económica y cultural— tiene un sueño propio, unas metas (pequeñas) concretas para su vida y la de su familia, o está arraigada a una visión más autónoma de sí, a una mujer que tiene motivaciones propias. De lo contrario, queda supeditado a un uso que posibilita sólo “el sueño que es de otro u otra”.

Así, el rol de las TIC en la inclusión social de las mujeres, tiene sentido en el consumo de esa tecnología y del espacio que la facilita, como el telecentro, conforme al valor simbólico que adopta un medio (no sólo una herramienta) que se acerca desde un espacio (lugar) valorizado en cuanto tiene la cotidianeidad en que se teje la trama de su propio género. En los relatos de hombres y mujeres se evidencia una relación entre el mundo simbólico que tienen las personas y las formas en que lo llevan a la práctica, a través de un “abre puertas” que posibilita la tecnología y un espacio como el telecentro. Mientras más elaborado sea ese mundo simbólico, más variadas son la prácticas que reportan.

Recomendaciones

El impacto positivo en las familias de un telecentro y de los programas de alfabetización digital sobre las vidas de las mujeres y sus familias puede ser mucho mayor que sobre los hombres, en parte por el papel tan importante que juegan en el entorno familiar, pero también porque las mujeres parten de una situación de mucha mayor distancia a la tecnología y a los centros de acceso público, a computadoras e Internet. Por ese motivo, se esbozan las siguientes recomendaciones a nivel general y especialmente pensando en potenciar políticas y programas públicos que sigan fomentando el acceso público a Internet.

1. Aunque en principio las mujeres pueden acceder a los cibercafés en igualdad de condición que los hombres, en la práctica eso no sucede. De una parte el ambiente social en cibercafés a veces puede ser inhospitalario para una mujer. De otra parte, las mujeres, sobre todo aquellas que viven en condición de pobreza, tienen necesidades de atención y asistencia muy particulares y que van más allá del mero acceso físico a la tecnología. De ahí la importancia que el Estado auspicie programas especiales de acceso dirigidos a comunidades pobres que atiendan las necesidades específicas de las mujeres.

2. El programa Quiero Mi Barrio y programas semejantes de apoyo a centros de acceso público, deben dedicar especial atención y recursos a fin de incorporar una mayor participación de las mujeres, para acercarlas a los servicios y recursos de estos telecentros. Las operadoras de los telecentros estudiados han jugado un papel importante en ese sentido, ayudando a que las mujeres que se acercan al centro aprovechen y se apropien de la tecnología. Ese rol de las operadoras podría ser fortalecido e inclusive ampliado, a través de estrategias que tomen en cuenta la dinámica de los roles sociales que tienen las mujeres y las necesidades de su vida cotidiana.

3. Los programas de alfabetización digital deben avanzar hacia nuevos modelos o paradigmas, que tomen en cuenta las necesidades de desarrollo de competencias y habilidades digitales, orientadas a las necesidades, expectativas y cotidianidad de las mujeres en sus distintos roles. Por ejemplo, ayudándolas a apoyar las tareas de los niños, atendiendo asuntos específicos que les preocupa y, por sobre todo, ayudándoles a realizar sus propios sueños más allá de los quehaceres del hogar.

Bibliografía

Bar, F., Pisani, F. y Weber, M. (2007) "Mobile Technology appropriation in a distant mirror: baroque infiltration, creolization and cannibalism", artículo preparado para el *Seminario sobre Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Comunicaciones Móviles en América Latina*. Fundación Telefónica (Buenos Aires), 20 y 21 de abril de 2007 [En Línea], disponible en el sitio web: http://arnic.info/Papers/Bar_Pisani_Weber_appropriation-April07.pdf

Centro de Investigaciones de la Inclusión Digital y Sociedad del Conocimiento, Universidad de La Frontera, para la Subsecretaría de Transporte y Telecomunicaciones-Subtel, Gobierno de Chile, (2009) Documento interno *MASTIC- Modelo de Apropiación Social de las Tecnologías de Información y Comunicación para Telecentros del Programa Quiero Mi Barrio*.

Glaser, B. y Strauss, A. (1967) *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine publishing.

PNUD Chile, (2010) *Informe de Desarrollo Humano en Chile 2010, Género: Los Desafíos de la Igualdad*. Santiago de Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [En Línea], disponible en: http://www.desarrollohumano.cl/informe-2010/PNUD_LIBRO.pdf

Rodríguez, A., (2009) "Género y TIC. Hacia un nuevo modelo más equilibrado o la Sociedad de la Información a dos velocidades", en *Portal de la Comunicación Instituto de Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona* [En Línea], disponible en: http://www.portalcomunicacio.cat/esp/n_aab_lec_1.asp?id_llico=52

Strauss, A.L. (1987) *Qualitative Análisis for social Scientists*, Cambridge: University Press.

Strauss, A. L. y Corbin, J. (1990) *Basics of qualitative research: Grounded Theory procedures and techniques*, London: Sage.

Sunkel, G., (2002) "Una mirada otra. La cultura desde el consumo", en Mato, D. (compilador), *Estudios y otras prácticas intelectuales latinoamericanas en cultura y poder*. Caracas: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. [En Línea], disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cultura/sunkel.doc>

Trinidad, A., Carrero, V., Soriano, Rosa Ma., (2006) Cuadernos Metodológicos N° 37. "Teoría Fundamentada "Grounded Theory" La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional", Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

Anexo 1 – Lista de Abreviaturas

ATACH	Asociación de Telecentros Activos de Chile.
APC	Asociación para el Progreso de las Comunicaciones.
CAPT	Centros de Acceso Público a las Tecnologías.
ITU	International Telecommunications Union.
MINVU	Ministerio de la Vivienda y Urbanismo.
QMB	Programa Quiero Mi Barrio.
RQMB	Red Telecentros Quiero Mi Barrio.
SUBTEL	Subsecretaría de Telecomunicaciones.
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación.

Anexo 2 – Entrevistas y grupos focales

Encuesta

La muestra de 295 personas no pretende representatividad estadística, pero, si se considera un reflejo adecuado de la población próxima los telecentros estudiados. El número total de habitantes en la población San Francisco de Asís de la Región Metropolitana es de 1.384 personas, y en la población de la Región de O'Higgins (Villa San Hernán) de 3.579 personas. La encuesta fue aplicada entre el 26 de julio y el 11 de septiembre de 2010 a hombres y mujeres de 18 años y más, residentes en el radio de influencia primario de los telecentros, usuarios y no usuarios de este.

Tabla 2.1 Número de entrevistados por centro

	San Francisco	San Hernán	2 Áreas
Mujeres			
Usuarías	51	50	101
No usuarias	17	25	42
Usuarías de Internet, no usuaria del telecentro	26	23	49
Sub-total			192
Hombres			
Usuarios	20	22	42
No usuarios	9	18	27
Usuarios de Internet, no usuario del telecentro	20	14	34
Sub-total			103
Total	143	152	295

Grupos Focales

Los grupos focales corresponden a perfiles de usuarios y no usuarios. Se realizaron 5 en total. La invitación a las y los participantes de los grupos focales se realizó a partir de una selección, entre quienes respondieron la encuesta y manifestaron disponibilidad para asistir, de personas contactadas a través de redes de contacto que las ayudantes de investigación lograron articular entre los dos barrios. La invitación a participar en los grupos focales se realizó previo contacto personal y con una citación-recordatorio del día y lugar de la reunión. Estas conversaciones se desarrollaron entre agosto y septiembre de 2010 y fueron grabadas con el consentimiento de los asistentes.

Tabla 2.2. Número de grupos focales realizados

	San Francisco	San Hernán	2 Áreas
Mujeres			
Usuarías	2	0	2
No usuarias	1	1	2
Sub-total	3	1	4
Hombres			
Usuarios	1	0	1
No usuarios	0	0	0
Sub-total	1	0	1
Total	1	0	5

Entrevistas en profundidad

La selección de las entrevistadas y los entrevistados fue realizada de manera no probabilística, a partir de la invitación individual a algunas de las personas que participaron en los grupos focales y también por contactos específicos de vecinos, que se lograron coordinar gracias a la articulación de redes en los dos barrios. Estas conversaciones fueron realizadas en los hogares de las personas, previo acuerdo de ambas partes, o en instalaciones del telecentro o en la sede vecinal, en días preferentemente jueves, viernes y sábado. La aplicación de estas entrevistas fue el proceso que mayor tiempo tomó, realizándose entre septiembre y diciembre de 2010.

Asimismo, 4 de las mujeres usuarias contaban con computador conectado a Internet en casa. De las mujeres no usuarias, ninguna contaba con computador ni conexión a Internet. En el caso de los hombres usuarios, 2 de ellos contaban con computador conectado y ninguno de los usuarios contaba ni con computador ni con Internet.

Tabla 2.3 Número de entrevistados en profundidad

	San Francisco	San Hernán	2 Áreas
Mujeres			
Usuarías	6	4	10
No usuarias	1	3	4
Sub-total	7	7	14
Hombres			
Usuarios	3	2	5
No usuarios	1	1	2
Sub-total	4	3	7
Total	11	21	21