

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
FLACSO-SEDE ECUADOR

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD.
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS E INTERNET

Apropiación Social en la Implementación Comunitaria de TIC.
Identidad, Desarrollo y Participación Ciudadana en la Experiencia de la Red de
Información Comunitaria de La Araucanía.

Valeria Cabrera Jorquera

Diciembre de 2005

FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
FLACSO-SEDE ECUADOR

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD
CON MENCIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS E INTERNET

Apropiación Social en la Implementación Comunitaria de TIC.
Identidad, Desarrollo y Participación Ciudadana en la Experiencia de la Red de
Información Comunitaria de La Araucanía.

Autora: Valeria Cabrera Jorquera
Directora de tesis: Loreto Rebolledo González

Santiago de Chile, Diciembre de 2005

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer especialmente a Loreto Rebolledo, cuyos comentarios, críticas y apoyo humano fueron un pilar fundamental para la elaboración de las distintas etapas de la presente investigación.

Mis agradecimientos también a todas las personas que colaboraron en la construcción de una mirada crítica y a la vez edificante acerca del Programa Red de Información Comunitaria de la Araucanía y de la política pública de TIC en Chile, especialmente a Cristian Canova del Telecentro de Lautaro, Eugenia Vivanco del Telecentro de Puerto Saavedra y Rodrigo Garrido ex director del Área de Desarrollo Social y TIC del IIE-UFRO y activo colaborador en distintos programas de acceso universal y del área comunitaria de la política de TIC a nivel nacional.

Agradezco muy especialmente a FLACSO - Ecuador y al Programa de Comunicación, por haberme incorporado en su plantel de estudiantes y por haber permitido que mi proyecto académico terminara sin dificultades.

A IDRC- Canadá, institución que financió parte de mis estudios en FLACSO y la totalidad de esta investigación. Particularmente, agradezco a esta institución la confianza y el apoyo a los jóvenes investigadores latinoamericanos para realizar trabajos que contribuyan analíticamente a la superación de sus propias realidades.

INDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	
La sociedad de la información y la brecha digital	6
CAPÍTULO I	
1.1 Globalización y TIC	16
1.2 Identidad Y TIC	23
1.3 Participación ciudadana y TIC	28
1.4 Desarrollo y Desarrollo tecnológico	32
CAPÍTULO II	
2.1 Metodología y diseño de la investigación	38
2.2 Técnicas	39
2.3 Universo de estudio	42
2.4 Muestra de estudio	42
2.5 Etapas de recolección de datos	44
CAPÍTULO III.	
ANTECEDENTES GENERALES	
3.1 Antecedentes Generales de Chile	45
3.1.1 Evolución de las TIC en Chile	47
3.1.2 Política Pública de TIC en Chile e Internet Comunitario	52
3.2 La Región de la Araucanía	57
3.2.1 Internet Comunitario en la Región de la Araucanía	59
3.2.2 La Red de Información Comunitaria de la Araucanía	61
CAPÍTULO IV.	
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS TELECENTROS COMUNITARIOS DE LA RED DE INFORMACIÓN COMUNITARIA	
4.1 Telecentro de Lautaro	68
4.2 Telecentro de Gorbea	73
4.3 Telecentro de Puerto Saavedra	78
4.4 Entre las buenas intenciones y lo concreto	83
4.4.1 Infraestructura: posibilidades y limitaciones	83
4.4.2 Portal Red de Información Comunitaria	85
4.4.3 Los operadores: proyecciones, percepciones y realidades	91
4.4.4 Público objetivo/Usuarios reales	96
4.4.5 Alfabetización digital	102
4.4.6 Dificultades para administrar y gestionar: sustentabilidad y autonomía	106

5.4.7 ¿Quiénes no participan?	109
CAPÍTULO V.	
Apropiación Social en la Implementación Comunitaria de las TIC.	
5.1 Accesibilidad	112
5.2 Apropiación social de las TIC	117
5.2.1 Apropiación social de las TIC y desarrollo	123
5.2.2 Apropiación social de las TIC y participación ciudadana	125
5.2.3 Apropiación social de las TIC e identidad	133
COMETARIOS FINALES	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	142
ÍNDICE DE GRÁFICOS, MAPAS Y CUADROS	
CAPÍTULO III.	
Gráfico 1: Evolución anual de conexiones según tipo de acceso	49
Gráfico 2: Distribución de conexiones de acceso conmutado	50
Gráfico 3: Distribución de conexiones de acceso dedicado	51
Gráfico 4: Infocentros por institución	56
Mapa 1: Ubicación geográfica de la IX Región en Chile	57
Cuadro 1: Resumen de los Modelos de Intervención y sus objetivos	63
Esquema 1: Estructura General del Modelo de Intervención Comunitaria	66
CAPÍTULO IV.	
Mapa 1: Comuna de Lautaro en la Araucanía	69
Mapa 2: Comuna de Gorbea en la Araucanía	74
Gráfico 1: Distribución de usuarios según género en cada telecentro	77
Gráfico 2: Distribución de usuarios por etnia en cada telecentro	78
Mapa 3: Comuna de Puerto Saavedra en la Araucanía	79
Gráfico 3: Proporción de usuarios de los telecentros que han utilizado el Portal RIC	88
Gráfico 4: Usos del Portal RIC	89
Gráfico 5: Distribución de usuarios según estructura etárea	97
Gráfico 6: Distribución de usuarios según ocupación	99
Gráfico 7: Distribución de usuarios según género	100
Gráfico 8: Distribución de usuarios según etnia	101
CAPÍTULO V.	
Cuadro 1: características de la Participación ciudadana consideradas por RIC	127
ANEXOS	
Códigos de Entrevistados	148
Abreviaturas	151

RESUMEN

La presente investigación es un estudio exploratorio en profundidad, acerca de los aciertos y problemas de la implementación de telecentros comunitarios en sectores de vulnerabilidad social. En ella se indaga sobre las dificultades de la apropiación social de las TIC en un escenario local específico dentro del contexto de la globalización. Para esto, se aborda un análisis de la historia, las orientaciones, motivaciones y aplicaciones de las políticas públicas de TIC en Chile y se lo contrasta con un programa-proyecto concreto de implementación de TIC de este país: la Red de Información Comunitaria de la Araucanía.

Desde la perspectiva de los actores directamente involucrados en esta experiencia particular, se busca determinar los alcances de política y programa en la vida real de sus usuarios y sus entornos comunitarios, permitiendo una comprensión del modo en que ha sido abordado el fenómeno de la sociedad de la información y la brecha digital en este país y en la región de la Araucanía.

INTRODUCCIÓN

LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA BRECHA DIGITAL

«El antropólogo Claude Levi-Strauss, en el artículo de su libro Tristes trópicos, que se titula "La lección de escritura", sostiene que la escritura, más que una herramienta de desarrollo cultural, ha sido una herramienta de dominación y control de unos hombres sobre otros, ya que durante la mayor parte de su historia, la inmensa mayoría de la humanidad no sabía escribir y los pocos que dominaban esta técnica impusieron su visión de mundo a los otros. Para sostener que la escritura no ha sido una herramienta cultural tan decisiva Levi-Strauss pone como ejemplo el hecho de que la revolución más importante que se ha dado en la historia, el pasaje del nomadismo al sedentarismo, se hizo sin el auxilio de la escritura»

Alvarado y Yeannoteguy, 2000.

¿Cuánto tiempo tuvo que pasar para que la escritura, este bien cultural hoy aceptado y utilizado casi universalmente, fuera cuestionada en tanto herramienta o técnica fundamental en el avance de nuestra cultura? Posiblemente hoy, tras el surgimiento y la rápida expansión mundial de las *tecnologías de la información y la comunicación*, TIC, consideradas una nueva revolución cultural, no estemos en condiciones de evaluar el impacto que efectivamente tendrá en el avance de la humanidad. Sin embargo, ya se ha comprendido que quienes no tienen acceso a ellas, quedarán marginados del camino que conduce a la sociedad de la información, esta nueva organización de relaciones sociales, económicas y políticas mundiales que, a través de las redes telemáticas, trata de construir una sociedad interdependiente y globalizada¹.

En el contexto actual de tecnologización mundial, la pobreza y la marginalidad política, económica y cultural aún siguen siendo los mayores problemas de nuestras sociedades; y, lamentablemente, éstos han quedado cada vez más expuestos tras la irrupción del proceso de globalización. De acuerdo con esta realidad, la política internacional ha mancomunado esfuerzos para incentivar a todos los países del mundo a desarrollar las TIC como herramienta para su superación. Es por esto que hoy, la mayoría de los

¹ Sobre la «sociedad de la información» o «sociedad red», ver M. Castells: 1998 y 2001; W. Russell Neuman, *El futuro de las Audiencias Masivas*, Fondo de Cultura Económica, Santiago de Chile, 2001; J.J. Brunner, *Educación e Internet ¿La próxima revolución?*, Fondo de Cultura Económica, Santiago, p.43.

países en vías de desarrollo —sobre todo ellos—, están generando políticas públicas que implementen iniciativas de TIC con una orientación social, dentro de los cuales se encuentra Chile.

El desarrollo de las TIC se ha convertido en un factor de central importancia dentro del proceso de Modernización del Estado chileno. Desde el año 2000, el gobierno se ha ocupado de expandir la implementación de las TIC a lo largo del territorio nacional de acuerdo a dos motivaciones fundamentales: por un lado, porque el actual sistema económico globalizado ha exigido que el país acelere su competitividad tecnológica, comercial y productiva; y por otro, porque el proceso de modernización consiste en descentralizar los poderes del Estado y democratizar el acceso a los bienes y servicios públicos. Estas dos líneas han implicado a las TIC dentro del un proyecto país que no puede desconocer, por lo tanto, los problemas sociales que están involucrados en él.

La política pública de TIC en Chile, contenida en la Agenda Digital 2004-2006, se enmarca dentro de los acuerdos de la Primera Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información realizada en Ginebra el año 2003, en donde se consideró que uno de los mayores problemas existentes después de la explosión de las TIC a nivel mundial, es la brecha digital que se da entre países y dentro de éstos. Para acortar la brecha digital, esto es, para reducir la diferencia de oportunidades entre quienes tienen acceso las TIC y quienes no, la Agenda Digital ha comprometido grandes esfuerzos y recursos en la generación de programas y proyectos orientados a la masificación del acceso y a la alfabetización digital del mayor número posible de ciudadanos.

Conforme a lo anterior, los programas de acceso universal del país proliferan rápidamente. Los índices de conectividad, la cantidad de puntos de acceso público a las TIC y el número de alfabetizados digitales se mantienen en un aumento sostenido. Se avanza hacia los sectores rurales, se alfabetizan digitalmente comunidades indígenas, personas con discapacidad física, dueñas de casa, personas de la tercera edad, artesanos, comerciantes, desocupados, jóvenes y niños bajo el ideal de la democratización de la información. Asimismo, más actores sociales se comprometen en el recorrido que avanza hacia dicha tecnologización: universidades, organismos internacionales, el

sector privado, gobiernos regionales y municipales han aportado recursos de gestión, técnicos y materiales para levantar puntos de acceso y garantizar a la ciudadanía su incorporación a la sociedad red. Ahora bien, no obstante los avances obtenidos, persiste una interrogante general que surge de la ausencia de antecedentes sobre cuál es la relación entre la política pública de TIC y los problemas de marginalidad social que están directamente involucrados en la brecha digital.

Actualmente las evaluaciones en materia de TIC en Chile tienen una orientación predominantemente cuantitativa. Esta tendencia generalizada, que considera que la brecha digital aumenta o disminuye en relación directa con el número de PCs por hogares, el número de éstos que tienen conexión a Internet, la cantidad de puntos de acceso público a las TIC o telecentros comunitarios, y el número de alfabetizados digitales, ha impedido que los índices de conectividad y de masificación del acceso incluyan información desagregada y relevante sobre los segmentos sociales más vulnerables, y sobre los impactos que la implementación de TIC tiene en lo relativo a la heterogeneidad cultural y espacial característica del país. Además, esta misma orientación no ha logrado incluir de manera coherente el discurso que sustenta la necesidad de la inclusión digital, según el cual, se considera que las TIC, al ser un instrumento de comunicación social a través del cual se producen relaciones sociales en la interacción entre personas iguales y diversas culturalmente, en la interacción entre comunidades locales y el resto del mundo y entre la ciudadanía y el Estado, exigen también la atención, observación y análisis de los efectos positivos o negativos que su implementación y uso generan en la cotidianidad individual y social de sus usuarios.

De acuerdo a las condiciones anteriormente trazadas, surgió el interés por profundizar un análisis acerca de los modos en que, más allá de los índices de conectividad y acceso, la política pública de TIC en Chile se plantea frente a la brecha digital, lo que consecuentemente redundó en el interés por comprender hacia dónde apuntan las iniciativas que se llevan actualmente a cabo a través de sus programas, así como en el interés por saber qué relación guardan éstos últimos con las realidades específicas sociales y culturales de las comunidades beneficiarias y cuál es el impacto social que han generado o pretenden generar en las mismas. En atención a estos intereses de base,

y tras la necesidad de centrar la investigación en una experiencia específica, se optó por el programa Red de Información Comunitaria de la Araucanía como objeto de estudio central de la presente investigación.

La Red de Información Comunitaria de la Araucanía es una iniciativa única de implementación de TIC de corte comunitario en el país por varios motivos. En primer lugar, es un programa pionero de acceso universal que agrupa 32 experiencias particulares de telecentros comunitarios sólo en una región de Chile. En segundo lugar, cuenta con un Portal Web en donde se incluyen 32 subportales correspondientes a cada uno de los telecentros asociados, cuyo objetivo es la generación de contenidos locales considerados relevantes por los propios usuarios en lo que atañe a sus intereses económicos, políticos, sociales y culturales. En tercer término, la región donde ha sido implementado tiene características socioculturales muy específicas, entre las destacan su alto componente indígena mapuche, su marcada ruralidad, sus altos índices de pobreza y su ubicación geográfica considerablemente distante del centro político y económico del país. Por último, aunque específicas, estas características representan un escenario que es similar a otras regiones de Chile y de Latinoamérica, por lo que su análisis se convierte en una referencia de estudio homologable a otras realidades.

La Red de Información Comunitaria es, en primera instancia, una red de telecentros comunitarios, por lo cual es de utilidad aproximar algunas ideas básicas acerca de éstos. Los telecentros comunitarios son la apuesta social de implementación de TIC más importante desplegada hasta el momento a nivel internacional². Todos los programas con orientación social de TIC incluyen iniciativas para su aplicación, sobre todo en los países latinoamericanos y africanos, en donde la pobreza y la marginalidad son factores críticos que inciden en el aumento de la brecha digital. En este sentido, el caso chileno

² M. López Colomer, «Telecentros Comunitarios. Análisis de experiencias en Países en Desarrollo», en http://www.isf.uva.es/cursotsd/tsd4/Tecnologias_de_la_Informacion_y_Comunicacion_II.pdf. Acerca de la implementación de telecentros comunitarios y el impacto social de las TIC en Latinoamérica pueden ser revisados los sitios Web de los programas y proyectos vinculados al Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá, IDRC, PAN Américas, en www.idrc.org; Fundación Redes y Desarrollo, FUNREDES, en www.funredes.org; Fundación Chasquinet, en www.chasquinet.org; Red de Telecentros de Latinoamérica y el Caribe, TELELAC, en www.tele-centros.org; MYSTICA y OLISTICA, en www.mistica.org.

no ha sido una excepción, puesto que dentro de sus iniciativas para la masificación del acceso, la implementación de telecentros comunitarios ha sido central.

Existen varias definiciones sobre telecentros comunitarios y, aunque ninguna de ellas ha sido formalizada en un consenso, en la totalidad de los casos, éstos son definidos como lugares públicos con acceso a las TIC a bajo costo o gratuitos. M. López, rescata una variada gama de definiciones de telecentros comunitarios entre las que subraya la del africano Gastón Zongo, quien los define como:

«Un lugar donde se ofrece acceso público a la información y a las comunicaciones para el desarrollo económico, social y cultural a través de las TIC»³.

En esta definición encontramos una interesante delimitación que enfatiza una diferencia fundamental entre el desarrollo económico, el desarrollo social y el desarrollo cultural y establece una relación entre éstos y las TIC. Ahora bien, esta definición no incluye una referencia a la comunidad sino a lo público. Por su parte, en el Portal Red de Información Comunitaria, encontramos una definición que se refiere directamente a la comunidad, por lo que sirve para restringir el ámbito de usuarios a una localidad determinada:

«Los Telecentros Comunitarios son sitios públicos que cuentan con equipamiento computacional, conexión a Internet, una variedad de software y un servicio de ayuda personalizado para facilitar el buen uso de los recursos por parte de las personas de la comunidad»⁴.

Con la intención de rescatar de la primera definición la diferenciación sobre los distintos ámbitos del desarrollo, y de la segunda, la noción de comunidad, se entenderá que un telecentro comunitario es un local público dotado de TIC, dispuesta gratuitamente o a bajo costo, para que sus usuarios la utilicen con la finalidad de influir en el desarrollo económico, social y cultural tanto en un ámbito individual como en el de su comunidad.

³ M. López Colomer, *ibíd.*

⁴ Ver www.redcomunitaria.cl

En esta perspectiva, la apuesta de la implementación de telecentros comunitarios se convierte, en efecto, en una iniciativa de corte social por dos razones. En primer término, porque lo que se pretende es que la condición social, económica y cultural de las personas no sea un impedimento para acceder a las TIC quedando, de este modo, el derecho a la información y a la comunicación debidamente garantizado de manera exponencialmente equitativa, en la medida en que los puntos de acceso de este orden aumenten. Y en segunda instancia, por que al considerar que las TIC son una herramienta para el desarrollo humano⁵, las comunidades beneficiarias tienen la posibilidad de utilizarlas para contribuir al enriquecimiento de su vida individual y comunitaria.

Quienes respaldan la implementación de TIC con sentido social, parten de la base que asegura que, particularmente los recursos de Internet, pueden producir cambios concretos en el entorno de los usuarios en términos de desarrollo, participación y cultura y sostienen que para que esto sea posible, es necesaria la apropiación social de las TIC, que significa que los usuarios utilicen las TIC de tal modo que sus prácticas logren intervenir positivamente su propia realidad.

Es así como el enfoque social de la implementación de TIC mediante telecentros comunitarios se ha patentizado en la concentración de un gran número de experiencias en Latinoamérica, sin embargo, las condiciones que garanticen un impacto real y positivo en términos de desarrollo económico, político y cultural siguen siendo motivo de incertidumbre. Aunque los telecentros comunitarios aportan al cierre de la brecha digital en tanto propician la igualdad de oportunidades de acceso a las TIC y el derecho a la comunicación, las prácticas de los usuarios todavía no indican de manera concluyente que esta equidad y este derecho redunden en su uso con sentido social o en su apropiación social.

⁵ PNUD, *Informe sobre el desarrollo humano 2001*. Poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo humano, pp. 1 – 9. <http://www.undp.org/hdr2001/spanish/>.

La implementación de telecentros comunitarios es relativamente nueva en nuestros países, puesto que en la mayoría no lleva más de diez años, y pese a que la preocupación por su impacto social ha crecido de manera simultánea por parte de algunos actores, todavía no se consigue una reciprocidad en su incremento. De hecho, varias investigaciones existentes en esta materia, mantienen una preocupación constante en torno a determinado número de factores problemáticos que surgen de esta relación, destacando entre ellos el modo cuantitativo de abordar el problema de la brecha digital que, tal como se señaló, se ocupa de generar las condiciones materiales del acceso dejando de lado las de apropiación e impacto; la disposición instrumental de implementación de TIC, que pese a que las considera una herramienta estratégica para el desarrollo humano, no incorpora mecanismos de traspaso simbólico ni cultural que garanticen su apropiación social; las TIC como mecanismo de reproducción del orden dominante, en donde las relaciones de poder entre países ricos y pobres, entre Estado y ciudadanía, entre instituciones e individuos permanecen verticales y la circulación de contenidos sigue siendo asimétrica⁶.

En ese sentido parece necesario contar con información que permita profundizar en el conocimiento sobre la apropiación social de las TIC y la disminución de la brecha digital y la relación de éstas con el desarrollo humano en sectores altamente vulnerables por su situación socioeconómica, de ruralidad y de pertenencia étnica, como es el caso de la Red de Información Comunitaria de la Araucanía.

Objetivo general

Realizar un análisis del impacto social de las TIC en las comunidades donde han sido implementados los telecentros asociados a la Red de Información Comunitaria de la Araucanía; estableciendo si existe o no una real apropiación social de las TIC que incida positivamente en los niveles de desarrollo, participación ciudadana y prácticas de diversidad cultural.

⁶ Ver M. Bonilla y G. Cliche, «Investigación para sustentar el diálogo sobre el impacto de Internet en la sociedad latinoamericana y caribeña», en *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, M. Bonilla y G. Cliche editores, FLACSO Sede Ecuador- IDRC, 2001, pp. 15-36.

Objetivos específicos

1. Determinar, dentro del marco de la Red de Información Comunitaria, las propuestas —relativas a las zonas rurales y población mapuche— que se han hecho en relación a los telecentros comunitarios y a Internet, tratando de establecer los actores que más han aportado en este tema para la IX Región.
2. Analizar en profundidad los modos de funcionamiento de una parte representativa de los telecentros asociados a la Red de Información Comunitaria.
3. Establecer el perfil de una parte representativa de los usuarios de los telecentros asociados y sondear el perfil de los usuarios potenciales, estableciendo las diferencias significativas entre los individuos que participan y los que no participan en éstos.
4. Analizar las dificultades que inhiben la apropiación social de las TIC en los telecentros comunitarios y su relación con los niveles de desarrollo, de participación ciudadana y de diversidad cultural.

De acuerdo a los objetivos planteados, los capítulos que constituyen esta investigación se organizaron de la siguiente manera: en el Capítulo I, se precisan las líneas conceptuales por donde transita el análisis sobre la implementación de los telecentros comunitarios. Para esto ha sido necesario profundizar en la discusión sobre la globalización y su relación con las TIC, considerando fundamental la claridad sobre las distintas nociones de análisis que se desprenden de dicha relación, a saber: brecha digital, identidad, participación ciudadana y desarrollo.

En el Capítulo II, se define el enfoque cualitativo de la investigación, se describen las técnicas utilizadas y los motivos de su elección. Asimismo, se establece la Red de Información Comunitaria como el universo de estudio y se explican los motivos de selección de los estudios de caso, esto es, los telecentros comunitarios de Lautaro, Gorbea y Puerto Saavedra.

Para delimitar el panorama general en que se han desarrollado las iniciativas públicas en materia de TIC en Chile y para contextualizar la evolución de los programas de implementación de TIC con orientación social y comunitaria tanto a nivel nacional como en la IX Región, en el Capítulo III, se establecieron una serie de antecedentes que permiten comprender con qué condiciones sociales se enfrenta la política chilena de TIC y cuáles son los programas más importantes con los que actualmente ésta cuenta para abordar el problema de la brecha digital, especificándose también cuáles son los actores sociales que más han aportado en el fortalecimiento de sus iniciativas, sus alianzas estratégicas, sus objetivos y sus beneficiarios-meta.

En el Capítulo IV, se describen y analizan las modalidades concretas sobre las que se ha llevado a cabo el proceso de implementación de TIC en los telecentros comunitarios de Gorbea, Lautaro y Puerto Saavedra. Considerando varios de los modelos de intervención de la Red de Información Comunitaria, se hace un contraste entre los objetivos de cada uno de ellos con los datos obtenidos de las diversas técnicas de investigación aplicadas. Se revisan: el modelo de implementación, que tiene que ver con la infraestructura, funcionamiento, administración y gestión; el modelo de sistema de información, en el que es capital el análisis del Portal Web de la red; el modelo de intervención comunitaria, en donde están implicadas la descripción y el análisis de los cursos de alfabetización digital, el papel de los operadores y las características de los usuarios y de los usuarios potenciales.

En el Capítulo V, se aborda el alcance de la Red de Información Comunitaria en el plano de la apropiación social de las TIC por parte de las comunidades en donde han sido implementados sus telecentros y la relación que ella guarda con la política pública de TIC del país, considerando que sus objetivos han apostado a la expansión del uso de las TIC en tanto estas son pensadas como una herramienta estratégica capaz de contribuir a la inclusión digital con sentido social en las áreas de desarrollo, participación ciudadana e integración cultural y étnica en todas las áreas de la vida pública del país.

Finalmente, se elaboran algunas consideraciones, con la intención de determinar las fortalezas y las debilidades de la Red de Información Comunitaria en la Araucanía y de la política pública de TIC en Chile y se esbozan algunas recomendaciones que podrían ser de utilidad para lograr una real disminución de las brechas sociales mediante la apropiación social de TIC.

CAPÍTULO I

Indagar sobre el impacto social y cultural de las TIC en la IX Región que, como muchas de las regiones de Chile y de Latinoamérica, se caracteriza por una marcada ruralidad y un alto componente indígena, y en donde las brechas sociales son más profundas y se han visto mayormente expuestas por los procesos propios de la globalización y de la masificación de las TIC, exigió plantearse sobre la problemática de la brecha digital, así como de las TIC y su vinculación con la identidad, la ciudadanía y el desarrollo humano.

1.1 GLOBALIZACIÓN Y TIC

La globalización se caracteriza por ser un proceso de transnacionalización de la economía con apertura de mercados globales de consumidores, proceso dentro del cual se incluyen las comunicaciones y la información. La globalización de los medios de comunicación se refiere a la masificación de los *mass media*, de las redes telemáticas o Internet y otros instrumentos de telecomunicación conformando la estructura tecnológica sobre la que converge el intercambio mundial o global de mensajes.

La comunidad internacional, sus organismos políticos y sociales, los grandes bloques económicos y la mayoría de los gobiernos desarrollados y en vías de desarrollo, ven en el proceso de la globalización de la comunicación, la posibilidad de generar una 'aldea global' en donde, a través de una red de información interconectada e interdependiente, sean universalmente compartidas las mismas necesidades y los mismos símbolos. Sin embargo, para muchos, este proceso obedece a intereses políticos y económicos de los países más poderosos y advierten sobre el riesgo de una 'civilización de masas', donde todos los seres humanos se convierten en consumidores de una producción intensiva de

mensajes, elaborados industrialmente en serie y transmitidos según los canales comerciales regidos por los intereses del mercado¹.

La vinculación entre las TIC y el proceso de globalización es muy estrecha. Dado que la globalización, en sus sentidos político, económico y cultural descansa en buena medida en la plataforma infocomunicacional de las TIC, se ha generado la necesidad de garantizar las condiciones materiales para una circulación equitativa de la información entre los países del mundo y dentro de ellos. En este sentido, uno de los rasgos predominantes del proceso de globalización de la comunicación, ha sido el de la masificación de la conectividad². De este modo, a través de una mayor conectividad y mayor número de puntos de acceso físico a la red informacional en el mundo, las TIC se han convertido en un componente decisivo en el proceso de transmisión de la comunicación y la información desde los centros urbanos a los márgenes sociales (pobres, rurales e indígenas)³.

Ahora bien, pese a la celeridad del proceso de globalización y de la expansión de las TIC, su distribución se ha dado de manera muy restrictiva. Según Ford (2002), la idea de que Internet sea la plataforma base para hacer efectiva la globalización, no resiste el hecho que, al año 2002, el total de usuarios de Internet no superara el 10% de la población mundial, de los cuales, más de un 80% se concentraba en los países del norte de América y de Europa⁴. La brecha digital entre la gran mayoría de quienes no tienen acceso a las TIC y una minoría selecta que sí lo tiene, ha sido planteada principalmente en términos de conectividad. No obstante, la brecha digital no es sólo un problema de conectividad, ésta se superpone sobre la brecha social profundizándola, creando una

¹H. Eco, *Apocalípticos e integrados*, Lumen, Barcelona, 1995, p. 45. Entre los teóricos que más han criticado la globalización de la comunicación, sus políticas y sus consecuencias sociales, económicas y culturales se encuentran Mattelart, Martín-Barbero, M. Castells, A. Ford, J. Boudrillard, P. Bourdieu y otros.

²Consistente en aumentar la penetración de telefonía fija, celular y satelital, conexión a Internet, de computadores o PC, y todo lo que tiene relación con la conexión física a la red.

³M. Castells, *La Era de la Información. Economía Sociedad y Cultura. Vol. 3. Fin de Milenio*, Alianza Editorial, Madrid, 1997, pp. 369-394.

⁴A. Ford, «El malestar en la brecha digital», ponencia para el II Encuentro de Facultades de Comunicación Social del Cono Sur, Universidad de Chile, 2002, en <http://www.encuentroconosur.uchile.cl/ponencias/conf/ford.html>, 2002.

relación transversal en donde los problemas sociales quedan directamente implicados en la brecha digital.

Ford (2000), se refiere a las diferencias infocomunicacionales entre países pobres y ricos y sostiene que pese a que Internet es un fenómeno indiscutiblemente emergente, cuyo incremento a nivel de equipamientos y conectividad se duplican cada año en nuestros países, el proceso de su masificación es analizable por lo menos en tres planos: la distribución de equipamientos; la calidad de la información y la diferencia de los flujos informacionales y culturales y; la construcción de discursos de dominación a través del dispositivo de informatización mundial⁵.

En el plano de la calidad de la información y la diferencia de los flujos informacionales y culturales, Ford señala que se produce una distorsión o un deterioro de la información acerca de los países pobres, cuyos patrimonios culturales son reducidos y desplazados por la información predominante de los países del Norte. Por su parte, en cuanto a la construcción de discursos de dominación, indica que éstos generan una narrativa que contiene relatos globales atravesados por los intereses de los países hegemónicos sobre los países pobres, sobre todo mediante estrategias publicitarias y el lenguaje de las imágenes.

En relación a este último aspecto, Mattelart (1998) sintetiza la actual constitución histórica de la separación del mundo en países del Norte y países del Sur, mediante la descripción de cuatro ejes de poder, de los cuáles, tres resultan notoriamente interesantes: la irrupción de nuevos países industrializados del norte asiático, la construcción de los grandes bloques de libre comercio, la hegemonía político-militar estadounidense⁶. El problema que generan estos ejes de producción concreta de la

⁵ A. Ford, «El G-8, Okinawa y la "digital divide" o la utopía comunicacional como sistema de dominio», en *Diálogos de la Comunicación*, N° 59-60, en <http://www.felafacs.org/dialogos/50-60/19%20Anival.pdf>, pp. 200-207.

⁶ A. Mattelart, *La mundialización de la comunicación*, Paidós, Barcelona, 1998, p. 100. El cuarto eje descrito por el autor, la retirada del Tercer Mundo como sujeto de la historia, es discutible y no resulta pertinente desarrollarlo aquí. Sobre el mismo tema ver también Xavier Dumont, *Le déséquilibre Nord-Sud de l'accès à l'information*, Mystica, 2001, <http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/index.html>.

centralización del poder político, económico y cultural en los países del Norte, es que, al generar un discurso homogeneizante inducen a los países del Sur a incorporarse rápidamente a los procesos por ellos iniciados, impidiendo que éstos logren una velocidad de apropiación coherente a sus propias realidades⁷.

Frente a esta dinámica acelerada y desigual, en donde los países del Sur han involucrado abiertamente sus políticas en conseguir un desarrollo tecnológico que les permita incorporarse competitivamente en los flujos informáticos globales, han surgido numerosas críticas. En esta perspectiva, Martín-Barbero (2002) acusa las sobreexigencias a las que se ven sometidos los países pobres dentro de un contexto que simula una modernización tecnológica. Tal simulacro consistiría en la diacronía entre el proceso de masificación de los objetos tecnológicos y las prácticas sociales y culturales, no obstante lo cual, se les obliga a dar un salto cultural so pena de muerte económica⁸. Esta diacronía o «no-contemporaneidad» se contrapone con la contemporaneidad propia de los países ricos, para los que la tecnologización es un proceso continuo de modernización. Efectivamente, nuestros países manifiestan dificultades estructurales de base que impiden que la relación entre la acelerada tecnologización y la realidad cultural, social y económica se den sincrónicamente, puesto que las dinámicas socioculturales afectadas por la pobreza, el analfabetismo, la ruralidad, el desempleo, la diversidad cultural y lingüística propias de gran parte de nuestras sociedades, tienen prioridades específicas diferentes que las tecnológicas.

Al igual que Ford, Martín-Barbero sostiene que la preocupación por la brecha digital va más allá de los índices de conectividad y de desarrollo material de las TIC, y sugiere que, más que en las tecnologías en sí mismas y más que en sus modos de distribución, habría que pensar en sus modos de «acceso», «uso» y «apropiación», para lo cual, es

⁷ Mattelart sostiene que «el informe del Banco Mundial, titulado *Increasing Internet Connectivity in Sub Saharian Africa*, de 1996, muestra su preocupación por el hecho de que «en la mayor parte de países de esta región no están conectados a Internet (...). Las concepciones de los autores del documento oscilan, por una parte, entre las radiantes perspectivas de la 'revolución de la información', que ofrece una 'ocasión excepcional de dar el salto al futuro (...) y, por otro lado, las sombrías perspectivas que tienen ante sí los 'países que no puedan sacar provecho de ella y de navegar en esa gran ola de cambio tecnológico' y que corren el peligro de ser barridos por la misma», en Mattelart, obra citada, p. 102.

⁸ J. Martín-Barbero, *Oficio de Cartógrafo. Travesías Latinoamericanas de la Comunicación en la Cultura*, Fondo de Cultura Económica, México D.F., 2002, p.178.

necesario desplazar el problema en abstracto del sí o el no a las tecnologías, hacia el problema de «los procesos de imposición y dependencia, de dominación pero también de resistencia, de resemantización y también de rediseño»⁹ de las TIC en Latinoamérica. En este punto, resulta pertinente señalar que, si bien las TIC son consideradas una herramienta por excelencia globalizante, las modalidades de uso, interpretación y apropiación cultural son diversas, por lo que también se pueden configurar mecanismos de uso (y de desuso) que no responden siempre a los objetivos globalizadores.

En esta perspectiva, es especialmente importante clarificar el concepto propuesto por Martín-Barbero (1991), quien define la «apropiación» como el fenómeno caracterizado por la adecuación que los individuos hacen de determinados productos culturales a su propia forma de percibir el mundo y de intervenirlo¹⁰. Asimismo, se habla de apropiación tecnológica cuando los individuos comprenden los códigos y significados de las TIC siendo capaces de utilizarlas de acuerdo a sus propios intereses y necesidades¹¹. En este sentido, cabe hacer una diferenciación entre apropiación y «uso», entendiendo por este último el fenómeno según el cual los individuos sincronizan con las TIC sin mediar un proceso previo de reconocimiento de sí mismos y de lo otro que les permita interiorizar plenamente sus significaciones y sus utilidades.

Si bien la tecnologización de los países en vías de desarrollo muestra principalmente talantes de dependencia a los sistemas políticos y de mercado de los países dominantes, la resemantización de los contenidos y de las utilidades de las TIC permiten, efectivamente, la conformación de prácticas y de generación de contenidos que pueden ser entendidos también como resistencias, lo cual sólo se comprende cuando se considera que las TIC y, especialmente Internet, más allá de ser una herramienta tecnológica, es un medio de comunicación y de información que permite que los

⁹ J. Martín-Barbero, *Oficio de Cartógrafo. Travesías Latinoamericanas de la Comunicación en la Cultura*, Fondo de Cultura Económica, México DF., 2002, p. 177.

¹⁰ J. Martín-Barbero, «Dinámicas urbanas de la cultura», en *Revista Gaceta de Colcultura*, n° 12, Instituto Colombiano de Cultura, 1991.

¹¹ Garrido et al, *Red de Información Comunitaria: Siete años aportando al cierre de la brecha digital en la Araucanía*, FLACSO Chile, Santiago, 2005, p. 93.

usuarios sean partícipes no sólo de la recepción de mensajes, sino que también de su producción.

Hall (1980) sostiene que el recorrido de un discurso en el proceso comunicativo, sólo se completa cuando redunda en prácticas sociales, y que este recorrido depende fundamentalmente de la traducción de los códigos y de sus significaciones. Para que esto sea posible, el individuo que decodifica debe conocer los significados del discurso, de lo contrario, no puede seguir la lógica del mismo y por lo tanto, éste no tiene efecto. De tal suerte:

«...no existe correspondencia necesaria entre codificación y decodificación, la primera puede intentar dirigir pero no puede garantizar o prescribir la última, que tiene sus propias condiciones de existencia»¹².

Se advierte así, que la apropiación tecnológica, al formar parte de un proceso de comunicación complejo, no se funda sólo en el hecho de acceder materialmente a las TIC, ni en el de usarlas, así como tampoco se garantiza una simetría entre los contenidos predominantes existentes en Internet y las prácticas de los usuarios en una necesaria relación de imposición y dependencia, dejando abierta la posibilidad, inmanente a todo proceso de comunicación, de resemantizar, reconstruir, simular y resistir frente a los códigos dominantes.

El desplazamiento del problema de las TIC, concebidas como herramienta de canalización de los mensajes de dominación transversales a la globalización, hacia el de la apropiación tecnológica, permite en los sentidos expuestos, tener en cuenta dos cosas: la posibilidad de que los contenidos que circulan en Internet, al ser trasladados a contextos sociales y culturales específicos, no tengan una mayor significación para los usuarios, por lo que es posible que no redunden en las prácticas previamente codificadas en sus mensajes y; la posibilidad de resemantizaciones que generan diversas modalidades de uso, incluyendo entre ellas formas de resistencia.

¹² Stuart Hall, Codificar y Decodificar, en *Culture, Media y Lenguaje*, London, Hutchinson, 1980. Pág. 129-139, en <http://www.nombrefalso.com.ar/materias/apuntespdf/hall-3.pdf>.

De Certeau (1996), afirma que dentro de los sistemas políticos, económicos y culturales de dominación, disciplinamiento y control —como puede ser leída la globalización—, los individuos, a través de conjuntos de prácticas cotidianas establecidas de acuerdo a sus propios intereses, necesidades y voluntades, son capaces de generar un ambiente de antidisciplina y de resistencia¹³. Estas prácticas cotidianas, pueden ser entendidas como «tácticas» y como «estrategias» encubiertas que subvierten la posibilidad de un ambiente homogéneo de conductas de los usuarios entendidos como consumidores. Este enfoque, al ser interpolado a la diversidad socio-cultural característica de la realidad latinoamericana y su relación con la globalización y las TIC, implica una serie de alternativas de apropiación, de uso y de consumo que no necesariamente se insertan en los dispositivos de informatización de carácter homogéneo, sin embargo, esto no ratifica una negación de estos dispositivos.

Ahora bien, las brechas sociales y la brecha digital no se dan sólo entre países ricos y pobres. Dentro de los países, las comunidades y entre personas, persisten estas distancias y estas exigencias. Nuestros países, en su carrera por generar estrategias que permitan la propia inclusión en el espacio informático mundial, han promulgado la necesidad de incorporarse al proceso de globalización de la comunicación, para lo cual, han creado políticas y programas que persiguen que la mayoría de la ciudadanía esté en condiciones de participar en la sociedad de la información. En este sentido, los aspectos social y cultural propios de este proceso han cobrado una importancia fundamental, en donde además, la pobreza, la marginalidad urbana y rural, la diversidad cultural y étnica demandan una planificación, diseño y aplicación de programas acotados a la especificidad de las condiciones y requerimientos de los entornos intervenidos, que trasciendan a la implementación instrumental de las TIC¹⁴.

¹³ M. de Certeau, *La Invención de lo Cotidiano I. Artes de hacer*, Universidad Iberoamericana, México D. F., 1996.

¹⁴ Ver M. Bonilla y Gilles Cliche editores, «Investigación para sustentar el diálogo sobre el impacto de Internet en la sociedad latinoamericana y caribeña», en *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, M. Bonilla y G. Cliche editores, FLACSO Sede Ecuador- IDRC, 2001, pp. 23-4.

1.2 IDENTIDAD Y TIC

Martín Barbero (2002) señala:

«Dos procesos están transformando radicalmente el *lugar* de la cultura en nuestras sociedades: la revitalización de las identidades y la revolución de las tecnicidades»¹⁵.

Las identidades regionales, nacionales, locales y étnicas han alcanzado un lugar protagónico y a la vez problemático dentro del proceso de globalización comunicacional, económica y política. Tras la tendencia predominantemente cuantitativa e instrumental de implementación de las TIC con enfoque social, de acuerdo a la cual la brecha digital se acorta en la medida en que aumenta la conectividad, se masifica el acceso y se democratiza verticalmente la información, surge la interrogante sobre el papel que las políticas de TIC pueden desempeñar en relación a las identidades.

Para García Canclini (1990)¹⁶, uno de los rasgos prominentes que permiten comprender la globalización es la «desterritorialización» de las identidades locales. Esta desterritorialización supone una transnacionalización de las formas y contenidos de las identidades puesto que se disgregan de sus matrices culturales recreando síntesis de carácter híbrido. Según este autor, tras haber sido efectuada la transnacionalización de los mercados simbólicos, e implantado un sistema global en la red de intercambio de mensajes, la desterritorialización se caracteriza por una pérdida de la relación natural de la cultura con los territorios geográficos y sociales de los que históricamente forman parte¹⁷.

¹⁵ Martín-Barbero, «Tecnicidades, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo», en *Diálogos de la Comunicación* n° 64, FELAFACS, Lima, p. 11.

¹⁶ N. García Canclini., *Culturas Híbridas: estrategias para entrar y salir de la modernidad*, Grijalbo, México DF., 1990, p. 288.

¹⁷ *Ibíd.*

Sin embargo, la configuración de las identidades culturales, según otros autores, no depende sólo del vínculo territorial ni de su transnacionalización en la sociedad red. Para Aguado y Portal (1991)

«La identidad es un proceso de identificaciones históricamente apropiadas que le confieren sentido a un grupo social y le dan estructuras significativas para asumirse como identidad»¹⁸.

La identidad cultural, es la construcción de sentido social que da coherencia interna a un grupo humano que posee un orden simbólico de representación de la realidad que se definiría, en términos generales, por la diferenciación con otros; por la relación de semejanza e identificación entre sujetos y por un sentido global de conservación y reproducción en los ámbitos biológico, social y simbólico. Al permanecer en relación directa con un contexto histórico particular que la va determinando a través de la memoria o la tradición, la identidad está en permanente construcción. Ahora bien, la identidad no está construida como una totalidad para todos los individuos, sino que existen diversos grados de conocimiento e interpretación —aún compartiendo un sentido colectivo— que va determinando variados referentes particulares de una misma identidad cultural.

Según los mismos autores, la reproducción del sentido se da en distintos espacios y relaciones sociales, por lo que tiende a la multiplicidad en dos dimensiones: la multiplicidad de identidades, determinada por factores económicos, políticos, étnicos y otros, que conduce a la diversidad de grupos al interior de un mismo territorio; y la multiplicidad de niveles de identidad dentro de un mismo grupo reconocido como unidad¹⁹. Niveles y multiplicidades que determinan, finalmente, una movilidad identitaria en cada individuo, convirtiendo a la identidad cultural en un conjunto de identidades, entre las que se incluyen género, nivel socioeconómico, edad, etnia, región, nación, profesión, oficio, etc. De tal suerte, la multiplicidad a la que se refieren Aguado y Portal y la hibridación de la que habla García Canclini no son lo mismo, la

¹⁸ L. Aguado y M Portal. «Tiempo, espacio e identidad social», en *Alteridades*, Año I, Número 2, UNAM, México DF., 1991, pp. 31-41.

¹⁹ Aguado/Portal, *Ibíd.*, p. 32.

multiplicidad se refiere al juego de identificaciones de los individuos dentro de un territorio y una historia con símbolos compartidos, en cambio, la hibridación consiste en que los códigos simbólicos de los flujos de mensajes transnacionalizados se superponen a esta multiplicidad de modo tal que la primera absorbe a la segunda produciendo una combinación.

Por otro lado, existe una marcada tendencia a considerar sinónimos la identidad cultural con la identidad étnica, por lo que conviene precisar sus diferencias. El valor de una identidad cultural local, como la de una identidad étnica son altamente sensibles dentro de un contexto mundializado e intercultural. Ahora bien, según señala García Canclini (1995), el objeto de estudio no es sólo la diferencia entre identidades, sino también la hibridación cultural²⁰. Las condiciones materiales que permiten que las diferentes culturas se interrelacionen casi cotidianamente a través de las TIC, dificultan cada vez más la posibilidad de rastrear una tradición cultural determinada, por lo que lo que estaría en juego en esta nueva dinámica de relaciones no es la identidad, sino la «convergencia de hábitos culturales» y la preservación de «las diferencias entre los niveles de vida»²¹.

Para definir el campo simbólico que permite hablar de identidad étnica, es necesario hacer una delimitación más concentrada que la de identidad cultural (considerada como conjuntos de representaciones simbólicas particulares que circulan dentro de determinadas sociedades y territorios) y que la de hibridación cultural (producida por las redes de intercambio de mensajes en el contexto global), aunque sin dejar de considerarlas.

Barth (1976), introduce el concepto de «límite» o «confín» para analizar la identidad étnica²², definiendo los grupos étnicos como grupos adscriptivos o de pertenencia, lo que admite que el énfasis quede supeditado a la mantención de un límite y, aunque las

²⁰ N. García Canclini, *Consumidores y Ciudadanos. Conflictos Multiculturales de la globalización*, Grijalbo, México D.F., 1995, p. 109.

²¹ E. Ortiz en García Canclini, *Ibíd.*, p. 113.

²² F. Barth, *Los grupos étnicos y sus fronteras*, F.C.E., México D.F., 1976.

características de este límite sean variables, que exista una dicotomía entre miembros y extraños permite indagar sobre la forma y el contenido cultural que se modifica²³.

En el caso de la etnia mapuche, este punto de vista es relevante puesto que, al plantear el problema de una identidad individual, cultural o étnica, enfrentada a la apertura comunicacional intercultural que ofrecen los telecentros comunitarios con acceso a TIC, los espacios y límites en los que se determina la identidad pasan a ser un elemento determinante. En este sentido, es significativo lo que Herborn y Eyzaguirre (1999) sostienen cuando describen *Tüwun* y *Küpal* como los referentes de reconocimiento social y pertenencia de todo individuo mapuche, en donde el *Tüwun* hace referencia al origen territorial y el *Küpal* señala el lazo sanguíneo que une a los individuos que cohabitan en una comunidad, manifestando de esta manera su procedencia²⁴.

Saber dónde reside la identidad, por lo tanto, se convierte en una cuestión imprescindible de analizar. García Canclini circunscribe la identidad, en este caso nacional, dentro de un territorio, pues considera que es en referencia a él que se efectúan las narrativas identitarias regionales o nacionales. Ambos elementos, narrativa y territorio, constituyen la identidad expuesta a la transnacionalización e hibridación, a eso se refiere cuando habla de la desterritorialización.

Pero el territorio así entendido, no agota el circuito en donde circulan las representaciones simbólicas e identitarias grupales o individuales en los espacios globalizados y particularmente en los espacios virtuales. Marc Augé (2004), facilita dos nociones para abordar la problemática de la residencia de la identidad dentro del contexto de la globalización: el «lugar» y el «no-lugar». En primer término, el *lugar*, «es el lugar del sentido inscripto y simbolizado, el lugar antropológico»²⁵, en donde circulan representaciones simbólicas y discursos con un lenguaje propio. Según Augé, el lugar puede definirse como lugar de identidad, en su sentido relacional e histórico,

²³ *Ibid.*, p. 16.

²⁴ En M. J. Araya, *Un Acercamiento a la Construcción Identitaria de las Mujeres Mapuche Rurales en el Actual Contexto de Modernización*, tesis para optar al título profesional de Sociólogo, Universidad de Chile, Santiago, 2004, p. 23.

²⁵ M. Augé, *Los no lugares. Espacios de anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*, Gédisa, Barcelona, 2004 p. 86.

por lo que trasciende la dependencia a un territorio y en este sentido, la identidad residiría, más que en un territorio, en el lugar antropológico.

De un modo distinto, un no-lugar se definirá como un espacio que no es ni relacional ni histórico²⁶. El no-lugar es un espacio de tránsito, provisional y efímero en donde los códigos del intercambio simbólico no tienen relación con la identidad antropológica y, al no ser relacional, el no-lugar es un mundo que se ofrece a la individualidad. Los no-lugares son característicos del paisaje globalizado en donde, por ejemplo, un aeropuerto de Europa, no difiere mayormente de un aeropuerto de Latinoamérica, lo mismo ocurre en los centros comerciales y las autopistas. Los espacios virtuales tienen características semejantes: un internauta europeo comparte el mismo paisaje infocomunicacional que uno de un sector rural latinoamericano aunque el valor de la información sea diferente para uno y otro. Los mundos virtuales tienen las características de un no-lugar. La transitoriedad constitutiva de los centros comerciales, los aeropuertos, las autopistas, y también Internet, los convierte en no-lugares. Ahora bien, ¿qué sucede con la identidad en los no-lugares? Según Augé, los no-lugares de la globalización se caracterizan por una cultura del desarraigo que no niega el lugar antropológico, sino que ambos coexisten subrepticamente:

«...efectivamente un no lugar existe igual que un lugar: no existe nunca bajo una forma pura; allí los lugares se recomponen, las relaciones se reconstituyen; las "astucias milenarias" de la invención de lo cotidiano y de "las artes de hacer" de las que Michel de Certeau ha propuesto análisis tan sutiles, pueden abrirse allí un camino y desplegar sus estrategias. El lugar y el no lugar son más bien polaridades falsas: el primero no queda nunca completamente borrado y el segundo no se cumple nunca totalmente: son palimpsestos donde se reinscribe sin cesar el juego de la identidad y la relación»

Las identidades, al entrar en el circuito globalizado, circulan entre el lugar antropológico, el territorio, el límite y el no-lugar. De tal modo, como Internet y también los telecentros comunitarios son lugares de tránsito en donde el intercambio simbólico no sólo depende de los códigos relacionales e históricos sino que entre éstos

²⁶ *Ibid.*, p. 83.

se intercalan también aquellos símbolos más universales e impropios, pueden definirse como no lugares tal como los plantea Augé, en donde la identidad se hibrida, mientras transita entre el lugar y no-lugar.

1.3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TIC.

Las TIC aparecen cada vez con mayor fuerza como una herramienta a partir de la cual es posible una integración de la ciudadanía, la consolidación de la democracia y una mejor y más desconcentrada gobernabilidad. Pero la ciudadanía, no tiene sólo un sentido político pues, si bien es central para el avance hacia una democracia sustantiva, no es suficiente si no alcanza también un sentido social, en tanto la participación en los procesos de la democracia y el desarrollo sea equitativa; y un sentido cultural, en cuanto se respete y proteja la diversidad cultural, étnica y lingüística de los ciudadanos.

Según indica Martín-Barbero (2002), las TIC, al estar inscritas dentro del proceso de globalización, permanecen sujetas a las leyes de la hegemonía comunicacional determinada por el mercado, por lo que advierte la necesidad de definir los derechos de la ciudadanía dentro de estos parámetros. De ahí que, según este autor, resulte cardinal el «derecho a la participación» definido como

«...la capacidad de las comunidades y los ciudadanos a la intervención en las decisiones que afectan su vivir, capacidad que se haya hoy estrechamente ligada a una información veraz y en la que predomine el interés común por sobre el del negocio»²⁷.

Sin embargo, la participación no depende sólo de la información verás ni de la voluntad de colaboración colectiva, puesto que la generalidad de nuestros contextos democráticos representativos, no contienen mecanismos legítimos de participación e intervención ciudadana en los asuntos públicos diferentes al voto universal, por lo que se generan contradicciones de hecho entre los ideales de participación y la democracia

²⁷Martín-Barbero, «Tecnidades, identidades, alteridades: des-ubicaciones y opacidades de la comunicación en el nuevo siglo», en Diálogos de la Comunicación n° 64, FELAFACS, Lima, 2002, p. 18.

tal como está establecida. De acuerdo a esto, se ha insistido en que es la actual configuración democrática la que debe modificarse para garantizar la desconcentración del poder por vía de una participación deliberativa, abriendo, de esta manera, la posibilidad de nuevas modalidades de comunicación que involucren en forma creciente a la ciudadanía en el debate público²⁸.

Al plantear la necesidad de una desconcentración y democratización del poder, y al considerar que la actividad ciudadana se funda en la posibilidad y apertura de más y mejores espacios de deliberación, la participación se convierte en la capacidad de los ciudadanos de intervenir en las decisiones políticas, económicas, sociales y culturales, a través de mecanismos de debate bien concertados entre las organizaciones sociales y sus autoridades directas, otorgando, al mismo tiempo, protagonismo a los gobiernos locales²⁹. La experiencia del Presupuesto Participativo de Porto Alegre en Brasil, PP, por ejemplo, se acoge a esta perspectiva, puesto que es un mecanismo de participación social que permite que la población conozca su presupuesto municipal y decida sobre él; es decir, que sepa sobre cómo se recauda, sepa y delibere sobre cómo se gasta, intervenga en la disposición de las prioridades y controle su ejecución de manera democrática y conjunta con las autoridades³⁰.

En Chile hay acuerdo al considerar que la participación ciudadana es un elemento fundamental dentro de las políticas descentralizadoras asociadas al concepto de Gobierno Electrónico. Según el *Instructivo Presidencial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico* (2001), desarrollar el Gobierno Electrónico implica establecer

²⁸ Véase B. De Sousa Santos, y L. Avritzer, «Introducción: para ampliar los cánones democráticos», B. de Sousa Santos (org.), *Democratizar a Democracia: os Caminhos da Democracia Participativa*. Col. Reinventar a Emancipação Social: Para Novos Manifestos. Vol. I. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira / Record, 2003, s/nº de pág., en <http://www.ces.fe.uc.pt/bss/index.php>. Y también L. Avritzer, *Democracia deliberativa. La recuperación del concepto de deliberación pública en la teoría democrática contemporánea*, METAPOLÍTICA, VOL.5/NÚM.18, 2002.

²⁹ Ver M. Castells y J. Borja, «Urbanización y democracia local en América Latina», en *La Ciudad de la Democracia*, VV.AA, Ediciones Documentas, Santiago de Chile, 1988.

³⁰ Prefeitura de Porto Alegre, en <http://portoalegre.rs.gov.br>.

líneas estratégicas que favorezcan la atención al ciudadano, el buen gobierno, el desarrollo de la democracia y la participación ciudadana³¹.

Si bien la participación ciudadana se integra dentro de la teoría democrática a partir de la posibilidad intrínseca que puedan ofrecer los espacios políticos a la comunicación y la deliberación y pese a que la deliberación, como espacio efectivamente político y social, juega el papel constructor de ciudadanía activa y de participación informada, la política de gobierno electrónico está abocada al área de servicios públicos, estableciendo una relación vertical entre gobierno y ciudadanía que impide que ésta última influya desde la base en la toma de decisiones.

Orrego y Araya (2002), sostienen que en la idea de gobierno electrónico chilena, están implicadas tres potencialidades fundamentales: la primera, es el ahorro y eficiencia de la gestión pública mediante la automatización de procesos, la eliminación del papel y la integración automática de distintos servicios públicos; la segunda, consiste en la expansión del giro tradicional de los servicios públicos, generando nuevas posibilidades operacionales y estratégicas, así como nuevos servicios; y tercera, la posibilidad de una nueva relación política con los ciudadanos: como participar en el diseño de políticas públicas, comunicarse directamente con autoridades, fiscalizar su labor y generar reclamos³².

En cuanto a las dos primeras potencialidades antes descritas, se observa que la política está diseñada en orden a garantizar más y mejores capacidades en la operatividad de las instituciones, que en integrar a la ciudadanía a un proceso democrático participativo. En la tercera en cambio, se observa que pese a que se menciona la participación de la ciudadanía en el diseño de las políticas públicas, y la potencialidad del gobierno electrónico para crear una comunicación entre la ciudadanía y las autoridades, se

³¹ Gobierno de Chile, *Instructivo Presidencial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico*, mayo 2001, en <http://www.gov.cl/pres.html>

³² C. Orrego y R. Araya, «Internet en Chile: Oportunidad para la Participación Ciudadana», Temas de Desarrollo Sustentable N° 7, PNUD, 2002, en http://www.pnud.cl/chile_internetyparticipacionciudadana.pdf, p. 9.

mantiene una visión instrumental de las TIC, respondiendo más bien a las necesidades institucionales que a las demandas, libertades y capacidades de la propia ciudadanía.

Por otro lado, en el *Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana* (2001), la participación ciudadana es definida como:

«Una dimensión fundamental de todo sistema democrático, pues contribuye a que los derechos y deberes institucionalmente establecidos sean efectivamente reconocidos y ejercidos»³³.

De acuerdo con este instructivo, para garantizar la participación ciudadana, se necesita que el sector público tenga la apertura, genere la información y establezca espacios y mecanismos que acojan las preocupaciones, necesidades y propuestas provenientes de la ciudadanía³⁴. A esto se agrega además una preocupación por la necesidad de que la ciudadanía se involucre en las cuestiones públicas y fortalezca organizaciones que representen su diversidad, proponiendo para esto, la generación de herramientas estratégicas capaces de acercar el gobierno a la sociedad civil.

No obstante lo anterior, el gobierno electrónico tal como lo plantean Araya y Orrego, y como se reproduce en el *Instructivo Presidencial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico*, conserva las características fundamentales de la democracia representativa que, como indican De Sousa Santos y Avritzer (2002), no se condice con el ideal de la participación. Más bien, las potencialidades descritas señalan una extensión electrónica de la democracia representativa, en donde no se manifiesta un interés por hacer confluir una relación entre participación e institucionalidad, se mantiene la participación en el nivel del interés político por elegir y fiscalizar la actividad de los representantes, y no se incorporan la diversidad cultural y étnica ni las demandas sociales. Los espacios de deliberación no serán participativos mientras los actores directamente involucrados no alcancen una incidencia real en el ámbito económico, político y cultural que los alberga, por lo que se advierte que estos espacios serán efectivos en la medida en que la

³³ Gobierno de Chile, *Instructivo Presidencial sobre Participación Ciudadana* diciembre 2001, en http://www.modernizacion.cl/1350/articles-56788_instructivo_participacion_ciudadana.pdf

³⁴ *Ibid.*

concepción misma de democracia y también la de gobierno electrónico sean replanteadas y reestructuradas de acuerdo al ideal de participación.

Martín-Barbero (2002) advierte que al incorporar las TIC en el ámbito político democrático, se crea la ilusión de un proceso sin interpretación ni jerarquía, en donde los individuos pueden comunicarse sin mediación social, delegación ni representación. Por lo tanto, argumenta, la ilusión de una «democracia directa» a través de Internet, más que participación, genera una desorientación y atomización ciudadana que resulta de la poca densidad simbólica y la poca convocatoria propias de la democracia representativa.

Sin embargo, aunque la orientación de la política de Gobierno Electrónico de las democracias representativas latinoamericanas, es altamente sensible a los intereses políticos y económicos que están detrás del fomento tecnológico, dentro del expansivo proceso de tecnologización, informatización o digitalización del Estado, se pueden vislumbrar modos de apropiación y uso que efectivamente sirven a la participación:

«...un contacto entre interlocutores que es a su vez mediado por el lugar público que constituye la red: proceso que a su vez introduce una verdadera explosión del discurso público al movilizar la más heterogénea cantidad de comunidades, asociaciones, tribus, que al mismo tiempo que liberan las narrativas de lo político (...) despotencian el centralismo burocrático de la mayoría de las instituciones»³⁵.

1.4 DESARROLLO Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

El concepto de desarrollo ha sido de central importancia en la orientación de la política pública de los países latinoamericanos. Rebolledo (1996) argumenta que, pese a que los modelos políticos y económicos de nuestros países, discursivamente, han estado ligados a distintas concepciones del desarrollo —que varían de acuerdo a la convergencia de diversas variables históricas, culturales y de poder (sustitución de las

³⁵ Martín-Barbero, obra citada, p. 18.

importaciones, ajuste estructural y transformación productiva con equidad social y sustentabilidad ambiental propiciados por CEPAL, por mencionar los modelos y enfoques de la últimas décadas)—, han sido predominantemente dirigidas hacia el crecimiento económico³⁶. De acuerdo con esto, la autora formula una serie de interrogantes acerca de qué se entiende por desarrollo: qué se espera de él; si es posible pensar en el desarrollo sólo en términos macroeconómicos; quién define los objetivos del desarrollo y si se trata de un asunto cuantitativo o cualitativo o uno que combina ambos aspectos.

Iguñiz (1996), por otro lado, recorre las distintas nociones de desarrollo imperantes en la segunda mitad del siglo XX: 1) desarrollo como aumento de la productividad; 2) desarrollo como aumento de la equidad; 3) desarrollo como satisfacción de necesidades básicas; 4) desarrollo como expansión de las capacidades³⁷. Este autor plantea que la cuarta noción —apuesta teórica de Amartya Sen— es la única capaz de superar la tendencia generalizada de concebir el desarrollo en términos de crecimiento económico.

Según Iguñiz, la noción de desarrollo como expansión de las capacidades es de mayor amplitud en la medida que en ella

«...ya no se trata solamente de cuántas cosas se producen por las personas (productividad), ni de cómo se las reparten entre ellas (equidad), ni si dichas cosas alcanzan para vivir o desempeñarse adecuadamente en la vida (necesidades básicas). Se trata más bien de saber cuántas vidas y cuánta vida, entendidas como capacidades o desempeños se logran con la utilización de ciertas cosas por el ser humano»³⁸.

La perspectiva del desarrollo como expansión de las capacidades propuesto por Sen, instala una diferencia fundamental al considerar que la disponibilidad y el acceso a bienes y servicios, no son fines en sí mismos sino objetivos intermedios, con lo que apunta hacia una concepción del enriquecimiento de la vida humana entendida como

³⁶ L. Rebolledo, «Algunas consideraciones sobre el concepto de desarrollo», en, *Conceptos de Género y Desarrollo*, S. Montesino y L. Rebolledo, PIEG, Universidad de Chile, Santiago, 1996, pp.43-4.

³⁷ J. Iguñiz, «Definiciones de desarrollo y experiencias de género. Apuntes desde la perspectiva de Sen», en *Encrucijadas del Saber. Los estudios de género en las ciencias sociales*, Narda Enriquez ed., Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 1996, pp. 157-196.

³⁸ *Ibíd.*, p. 161.

actividad y como estatus social, en donde el reconocimiento social no depende sólo de la disponibilidad y acceso a ciertos bienes y servicios, sino también y sobre todo, de las capacidades de las personas para desempeñarse socialmente³⁹.

En el *Informe sobre Desarrollo Humano 2001*⁴⁰ —el primero en pronunciarse explícitamente sobre las TIC y sus implicancias económicas, políticas y sociales—, se plantea establecer una articulación entre el desarrollo tecnológico y los problemas de pobreza y desigualdad social en todos los ámbitos a nivel mundial. En él se trata de establecer una perspectiva a partir de la cual se puedan abrir los mercados para posibilitar el desarrollo económico y subsanar los problemas de desigualdad, de pobreza y de marginalidad y, al mismo tiempo, señala una orientación que integra a las TIC como herramienta para el fomento del desarrollo tecnológico-científico que implicaría avances en los ámbitos de la medicina, la agricultura, la tecnología en alimentos y las comunicaciones.

Dentro del citado informe, el desarrollo humano

«Significa crear un entorno en el que las personas puedan hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus necesidades e intereses»⁴¹.

En cuanto a la sociedad de la información, el informe señala que toda persona, organización, empresa o gobierno están comprometidos en este nuevo campo que, por lo tanto, exige modificaciones en la política pública a escala nacional y mundial para dominar los cambios tecnológicos actuales y emplearlos como instrumentos del desarrollo humano⁴².

³⁹ Los aportes de Amartya Sen han sido decisivos para el establecimiento de la política pública internacional en materia de desarrollo y superación de la pobreza. Los informes de desarrollo humano producidos por el PNUD, desde el año 1990 han intentado incorporar las concepciones de Sen en los programas de desarrollo (ya entonces Sen era consultor de la ONU), sin embargo, todavía prima la concepción de crecimiento económico. Cf.: M. A. Mateo, «Las contribuciones de Amartya Sen al estudio sobre la pobreza», en <http://cucsh.udg.mx/sen.htm>, 2001.

⁴⁰ PNUD, *Informe sobre el Desarrollo Humano 2001. Poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo humano*, en <http://www.undp.org/hdr2001/spanish/>, pp.1-9.

⁴¹ *Ibid.*, Capítulo 1, p. 11.

⁴² *Ibid.*, p. 29.

En Chile, desde sus inicios, la política pública en materia de TIC se basa en la consideración de los atributos que éstas poseen para contribuir al desarrollo, particularmente, en el área de fomento productivo y servicio público. A raíz de esto, esta política se ha convertido en un mecanismo estratégico que busca, a través de la informatización del país, llevar a cabo el proceso de modernización del Estado, consistente en la descentralización de sus poderes, la ampliación de la cobertura en el área de servicios y el compromiso de la ciudadanía en el desarrollo. En tal sentido, los gobiernos locales también se involucran en la sinergia de esta política, constituyéndose los municipios en actores claves del proceso de modernización. Sin embargo, tal como lo señala Silva (2002), los municipios siguen una lógica instrumental y mecánica que busca la mejora de los servicios y no el empoderamiento de la ciudadanía en la participación y el desarrollo⁴⁷.

El desarrollo local efectivamente ha cobrado cada vez más protagonismo, sobre todo a nivel de discurso. Barreiro (2000) lo define «como un proceso orientado», cuyos resultados son consecuencia de una acción de los actores o agentes que inciden, con sus decisiones y proyectos, en el desarrollo de un territorio determinado. De acuerdo con esto, se puede advertir que la noción de desarrollo como expansión de las capacidades propuesto por Sen juega un rol fundamental. Dentro de la noción de desarrollo local se enfatiza la preeminencia de las decisiones de los actores locales para incidir en la política pública que los afecta. Tanto las decisiones y proyectos de los individuos pertenecientes a un territorio definido (que implican sus capacidades), con sus rasgos propios políticos y culturales, deben primar por sobre otras decisiones que no responden a los intereses locales, para lo cual se hace imprescindible la generación de actores capacitados⁴⁸.

Como señala el *Informe de Desarrollo Humano 2001*, el desarrollo y el desarrollo local pueden ser complementados por intermedio de las tecnologías. Ahora bien, dado que

⁴⁷ U. Silva, «Impacto social de las tecnologías de información y comunicación en el espacio local» en, *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe*, Bonilla y Cliche editores, FLACSO Sede Ecuador, 2001, p.304-5.

⁴⁸ F. Barreiro Cavestany, «Desarrollo desde el territorio. A propósito del Desarrollo Local», REDEL, 2000, en <http://www.redel.cl/documentos/barreiroinder.html>.

son los individuos los principales generadores del desarrollo económico y social en su propio entorno, las TIC serán consideradas siempre como herramientas cuyo aprendizaje, modos de uso y apropiación no tienen incidencia sin una previa generación de habilidades que involucren la reflexión de los mismos actores sobre la inserción de éstas en el ámbito productivo, cultural y ciudadano.

CAPÍTULO II

2.1 METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se llevó a cabo con una orientación metodológica cualitativa, puesto que los métodos cualitativos, enfatizan la visión subjetiva de los actores y el análisis contextual, social y cultural, en que ésta se desarrolla, centrándose más en el significado de las relaciones sociales que en su estructura por sí sola¹.

De acuerdo con los objetivos de esta investigación, que buscan detectar los impactos sociales producidos por los telecentros comunitarios y los niveles de apropiación de las TIC en las comunidades donde éstos han sido implementados, los fenómenos sociales y culturales analizados, fueron concebidos desde la significación social que las mismas personas les atribuyen a dichos sucesos². La decisión metodológica, en este caso, más que por un conjunto de técnicas para recoger datos, fue determinada por este modo específico de encarar el mundo empírico.

María Luisa Tarrés (2004), destaca la importancia que los métodos cualitativos han tenido en la búsqueda de la superación de las dificultades que ha enfrentado la investigación social de corte positivista, y destaca la recuperación del individualismo metodológico de Max Weber que fundamenta los actuales métodos cualitativos, ha implicado un giro de enfoque que requiere pasar de lo macro a lo micro y de las grandes estructuras a la acción particular³, con lo que trae a la luz la importancia que tiene el punto de vista de los individuos sobre sus experiencias dentro del entorno en que habitan, pero a la vez, exige mantener un claro interés en los elementos culturales

¹ Vela Peón, «Un acto metodológico de la investigación social: la entrevista cualitativa», en *Observar, Escuchar y Comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, M. Luisa Tarrés coord., FLACSO México, México D.F., 2004, p. 63.

² Taylor y Bodgan, *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación: la búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Buenos Aires, 1990, p. 15.

³ María Luisa Tarrés, «Lo cualitativo como tradición», en *Observar, Escuchar y Comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, M. L. Tarrés coord., FLACSO México, México D.F., 2004, p. 7.

que influyen en estas mismas percepciones. Sin embargo, no fueron sólo las relaciones sociales entendidas como vínculos directos entre personas naturales de uno a uno, grupales o comunitarias las que importaron, sino que también concernió ver de qué manera estas mismas relaciones se modifican por la intervención de Internet y los nuevos espacios de los telecentros comunitarios.

Es imprescindible anotar aquí, las dificultades con las que tropieza el investigador que intenta definir el método y seleccionar las técnicas para un estudio cuyo objetivo es el de identificar la apropiación social de las TIC en entornos locales: «De ahí que aún hablemos — ¿anacrónicamente?— de tecnologías de *comunicación*, y no podamos hablar de ellas sin referirnos a los miedos y a las esperanzas de la gente, a los imaginarios colectivos y a los proyectos de sociedad»⁴.

Las técnicas utilizadas permitieron comprender prácticas cuyos significados dieron cuenta de la cotidianidad y las visiones subjetivas de los casos estudiados en relación a las dinámicas de los telecentros comunitarios. Para dar cuenta de los objetivos planteados por la investigación, se buscó la saturación de la información y cruzaron los resultados obtenidos a partir del uso de los diversos instrumentos.

2.2 TÉCNICAS

Revisión bibliográfica y documental. Con el objetivo de definir los espacios discursivos que desde los organismos institucionales han permitido la implementación concreta de los telecentros comunitarios y sus respectivas orientaciones, se indagó en diferentes fuentes bibliográficas y documentales. A través de la recopilación de artículos, revistas y sobre todo documentos oficiales sobre políticas de Internet en Chile y la IX Región, se confeccionaron fichas con la información considerada más relevante. Los datos recogidos con esta técnica nos situaron en un contexto más general que permitió comprender la coherencia entre los servicios que ofrecen los telecentros y las necesidades de las comunidades en que han sido implementados.

⁴ Martín-Barbero, Jesús, *Oficio de Cartógrafo. Travesías Latinoamericanas de la Comunicación en la Cultura*, Fondo de Cultura Económica, México D.F., 2002, p. 191.

Entrevistas cualitativas. Siguiendo la descripción que Vela Peón hace de las entrevistas cualitativas, nos enfocamos según la visión que él apunta sobre la utilidad de éstas para los estudios antropológicos, en donde «[...]la entrevista cualitativa se vincula con el estudio de la cultura, ya sea de comunidades específicas o de grupos sociales más amplios; concentrándose en los procesos de comunicación, los que difícilmente pueden aprehenderse con las técnicas tradicionales de investigación social»⁵.

En función de los objetivos específicos planteados, se utilizaron tres tipos de entrevistas: la entrevista estructurada cerrada, entrevistas en profundidad y entrevistas grupales.

Por entrevista estructurada cerrada se entiende aquella que conforme a un guión se constituye en un cuestionario fijo con un conjunto determinado de categorías de respuestas, en donde el entrevistador no debe alterar la formulación de las preguntas, sino que lo único que puede hacer es repetir literalmente el enunciado de las preguntas que no se entienden o que se malinterpretan⁶.

Siguiendo esta metodología, se diseñó un cuestionario que buscó identificar el perfil de los usuarios y definir también los modos de uso que estos mismos hacen del telecentro comunitario. Para esto, la entrevista contó con tres ítems que contenían preguntas cerradas con un número limitado de categorías de respuesta. El Ítem I contenía preguntas que buscaban identificar la etnia⁷, el rango etéreo y ocupación de los usuarios; el Ítem II contenía preguntas que identificaban la escolaridad, sector de residencia urbana o rural y la pertenencia a alguna organización social; en el Ítem III se

⁵ Vela Peón, obra citada, p. 67.

⁶ T. Adorno, *Epistemología y Ciencias Sociales*, Ediciones Cátedra, Madrid, 2001, p. 109.

⁷ Hay que subrayar el hecho que, en Chile, sólo los indígenas son considerados con pertenencia étnica, la categoría 'mestizo' y su consecuente pertenencia étnica y cultural, no aparece ni en Censos, ni en encuestas de ningún tipo, y tampoco es reconocida culturalmente más que por grupos de elite (cientistas sociales e intelectuales), en Chile se es 'blanco' o indígena, el mestizaje por lo tanto, no es considerado como categoría, tal como sucede en la mayoría de los países latinoamericanos y sobre todo en los del mundo andino.

incluyeron preguntas sobre los tipos de uso que se hacen del telecentro, es decir, preguntas sobre uso de páginas de servicio del Estado de Chile y tipos de uso del Portal Red de Información Comunitaria. También se insertaron preguntas sobre la frecuencia de uso, horas de permanencia en los telecentros comunitarios y otros. Los datos recogidos mediante esta técnica facilitaron información general que resultó pertinente y complementaria para definir el perfil de usuarios y facilitar el desarrollo del análisis cualitativo que se desprendió de las entrevistas en profundidad.

La entrevista cerrada contempló 129 entrevistados correspondientes a usuarios de los tres telecentros, respecto a lo cual cabe indicar que se distribuyeron de manera desigual: 67 en Lautaro, 8 en Gorbea y 54 en Puerto Saavedra.

Esta investigación se basó fundamentalmente en los resultados obtenidos de entrevistas en profundidad, que consistieron en un número determinado de encuentros entre el investigador y el entrevistado (o informante). Estos encuentros estuvieron «dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras»⁸, en este caso, experiencias relacionadas con su vinculación a las TIC, especialmente Internet, como sus experiencias, cuando las hubo, con los telecentros comunitarios y también sus puntos de vista sobre la importancia de éstos en el entorno local.

De acuerdo a lo anterior, las entrevistas en profundidad adquirieron un carácter etnográfico, es decir, éstas se concibieron como un instrumento de transmisión de información cultural con lo que se intentó rescatar las experiencias y vivencias de hombres, mujeres y niños usuarios y no usuarios, como también de los operadores y coordinadores de los telecentros comunitarios de la Red de Información Comunitaria y algunas autoridades locales.

Con los mismos objetivos de la entrevista en profundidad individual se diseñó una pauta guía para una entrevista abierta con grupos de 3 a 6 informantes. Aunque la

⁸ Taylor y Bodgan, *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación: la búsqueda de significados*, Editorial Paidós, Buenos Aires, 1990, p. 101.

selección de los grupos no buscó definir previamente sus características generales, éstos se dividen en grupos de usuarios capacitados, usuarios potenciales, no usuarios y dirigentes sociales usuarios y no usuarios.

Observación. Con el objetivo de describir los espacios en donde funcionan los telecentros comunitarios de la Red de Información Comunitaria, el lugar que ocupan dentro de la localidad, así como sus horarios reales de funcionamiento, las actitudes e interacciones de los usuarios entre sí y con los operadores, se realizó observación simple, complementando de esta manera la información obtenida en las entrevistas y buscando detectar posibles problemas o dificultades de funcionamiento.

2.3 UNIVERSO DE ESTUDIO

El universo de estudio considerado son los 32 telecentros asociados al Programa Red Comunitaria de la Araucanía, que a su vez forman parte del Portal Red de Información Comunitaria de la IX Región, cada uno de los cuales posee la característica de contar con una página Web propia. La Unidad de análisis corresponde a los habitantes hombres, mujeres o niños de las comunas en donde han sido implementados telecentros comunitarios de la Red de Información Comunitaria de la Araucanía.

2.4 MUESTRA DE ESTUDIO

Del universo total de telecentros comunitarios pertenecientes a la Red de Información Comunitaria de la Araucanía, la muestra comprendió tres telecentros, los que representan un 10% aproximado de un total de 32.

En un principio, la muestra consideraba los telecentros de Lautaro, Gorbea y Carahue. Para esto, los criterios de selección fueron, primero, la ubicación geográfica relativamente equidistante a la capital regional, Temuco: al norte el telecentro de Lautaro, al sur-este el de Gorbea y al sur oeste el de Carahue; segundo, el hecho que los operadores del telecentro de Lautaro y de Gorbea hayan manifestado un interés inmediato por colaborar con esta investigación se convirtió en un criterio de selección;

y tercero, el telecentro de Carahue, se consideró particularmente importante por ser el único cuya página Web dispone de información actualizada, con contenidos locales y referencias étnicas. Sin embargo, este telecentro fue excluido posteriormente debido a que cuando se realizó el primer acercamiento exploratorio no estaba funcionando dado que un camión de carga alcanzó los postes eléctricos ubicados fuera del telecentro dejándolo sin electricidad, lo que impidió hacer observación y entrevistar a los usuarios. Después que el telecentro de Carahue se descartó, se seleccionó el de Puerto Saavedra, puesto que además de encontrarse a unos 30 Km. más al oeste de Carahue, reunía características igualmente relevantes para la investigación, entre ellas se consideró su alto nivel de ruralidad y de componente indígena mapuche-lafquenche.

Los casos de estudio fueron seleccionados con un criterio de estructura básica, que identificó a operadores, usuarios, no usuarios, dirigentes sociales, además de autoridades institucionales o comunales en los casos que fue posible. El número de los entrevistados fue definido de acuerdo al criterio de saturación de la información, de acuerdo al cual la muestra se cierra cuando los entrevistados dejan de aportar información diferente a la ya obtenida.

Las entrevistas en profundidad individuales y las entrevistas grupales incluyeron a 42 personas, entre los que se cuentan operadores de telecentros, mujeres, hombres y niños usuarios y no usuarios entre quienes hubo entrevistados con pertenencia mapuche; dirigentes sociales usuarios y no usuarios y autoridades⁹.

El modo de acceso a tal heterogeneidad de informantes se generó de distintas maneras. El primer acercamiento se realizó por un correo electrónico a los 32 operadores de los telecentros de la Red de Información Comunitaria y uno al coordinador de la misma. Las respuestas fueron poco satisfactorias en cuanto al número pero suficientes para comenzar con contactos telefónicos para la concertación de entrevistas cara a cara.

⁹ Dentro de las últimas se incluyeron autoridades de IIE-UFRO, municipales y directores de colegios.

La forma de acceso más importante fue la posibilidad que desde el primer encuentro cara a cara otorgaron los operadores de los telecentros para estrechar vínculos interpersonales de confianza, convirtiéndose dos de ellos en «informantes clave» que permitieron el contacto con las personas de las comunidades seleccionadas, fueran éstas usuarias, no usuarias, dirigentes sociales, incluyendo también a algunos de sus representantes. De distinto modo se dieron los encuentros con los entrevistados pertenecientes a los sectores rurales de las comunas en donde han sido implementados los telecentros, éstos fueron mucho más arriesgados en tanto se recurrió a la consulta directa en la que se planteó la posibilidad de entablar un diálogo con grabadora de sonido, previa explicación de los objetivos de la investigación. En el caso de los informantes que ejercían cargos públicos, se recurrió a contactos telefónicos o por correo electrónico para concertar las entrevistas.

2.5 ETAPAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Esta investigación contó con tres etapas de recolección de datos:

- La primera etapa, consistió en la búsqueda, recopilación, selección, ordenamiento y almacenamiento de documentos.
- La segunda etapa consistió en la recolección de datos mediante una entrevista cerrada (escrita).
- La tercera etapa fue la recolección de datos mediante entrevistas en profundidad y entrevistas grupales, que por varias razones fue la etapa más larga, entre ellas cabe mencionar la diversidad de las fuentes y de los lugares donde fueron hechas las entrevistas, así como también las condiciones climáticas de la IX Región, en donde hubo temporales de viento y lluvia que impedían el desplazamiento normal de una localidad a otra y, particularmente, impidieron varias veces el acceso a comunidades rurales en los meses que duró la investigación.