

LOS USOS DE LOS OTROS COMO CATEGORÍA EMERGENTE EN EL PROCESO DE APROPIACIÓN DE INTERNET

OS USOS DOS OUTROS COMO CATEGORIA EMERGENTE NO PROCESSO DE APROPRIAÇÃO DA INTERNET

THE USE OF OTHERS AS AN EMERGENT CATEGORY IN THE PROCESS OF INTERNET APPROPRIATION

Pedro Reyes Garcia

■ Doctor y master en comunicación de la Universidad de Montreal, Canadá. Periodista de la Universidad de Chile. Ha ejercido como periodista en diversos diarios económicos y como asesor de prensa en el sector público en Chile. Ha trabajado como profesor en Canadá y en Chile, país donde desempeña actualmente en la Universidad Andrés Bello en Santiago y en la Universidad de Talca. Sus áreas de interés y de investigación son la influencia de los medios de comunicación, la integración de tecnologías en la sociedad y la comunicación corporativa.

■ E-mail: p.reyes.garcia@umontreal.ca



RESUMEN

Este artículo presenta los resultados de un estudio sobre la apropiación de Internet en los centros de acceso comunitario a Internet (telecentros) en Chile. Considerado como un fenómeno complejo, el proceso de apropiación que vive una persona de una tecnología pasa por diferentes momentos, que va desde el acceso hasta la natural incorporación de esta en su vida cotidiana. Nosotros nos detenemos en el momento de *la significación del uso* de la tecnología, considerado como el meollo de dicho proceso. Esta significación muestra la comprensión que el individuo le da al uso, la que se forma, entre otras cosas, gracias a la influencia que tiene la comunidad en la cual vive, pero además, a la evaluación que los mismos usuarios hacen del ‘uso de los otros’. Este artículo se concentra en este último punto, que es presentado como una categoría de análisis emergente del análisis de la apropiación de Internet.

PALABRAS CLAVE: USOS; APROPIACIÓN; INTERNET; TELECENTROS.

RESUMO

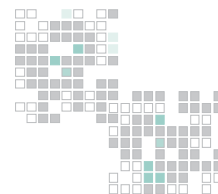
Este artigo apresenta os resultados de um estudo sobre a apropriação da Internet nos centros de acesso comunitário a esta tecnologia (telecentros) no Chile. Considerado um fenômeno complexo, o processo de apropriação de uma tecnologia vivido por uma pessoa passa por diferentes momentos, do acesso até a incorporação natural em sua vida cotidiana. Nós nos concentramos no momento da *significação do uso* da tecnologia, considerado o centro deste processo. Esta significação mostra a compreensão que o indivíduo dá ao uso, a qual se forma, entre outras coisas, graças a influência exercida pela própria comunidade na qual ele vive, mas, além disso, a avaliação que os mesmos usuários fazem do “uso dos outros”. Este artigo se concentra neste último ponto, que é apresentado como uma categoria de análise emergente da apropriação da Internet.

PALAVRAS-CHAVE: USOS; APROPRIAÇÃO; INTERNET; TELECENTROS.

ABSTRACT

This article shows the results of a study about Internet appropriation in Internet Community Access Centers (telecenters) in Chile. Being considered as a complex phenomenon, the appropriation process of a technology has different moments, from the first access to natural integration in his/her life. We investigate carefully the *signification of the use* considered as the most important point of this process. This signification shows the construction of meanings that people give to the use of this technology. This construction is influenced by people of his/her community, and also by the evaluation that these users make of the “uses of others”. This article focuses on this last point, considered as an emergent category in the study of appropriation.

KEYWORDS: USES; APPROPRIATION; INTERNET; TELECENTERS.



Introducción

La instalación de centros de acceso comunitario a Internet fue una política de los gobiernos y las ONG durante la primera década del presente siglo en América Latina que tuvo como objetivo permitir el acceso de esta tecnología a grupos sociales con carencias económicas (Villatoro y Silva, 2005). La importancia de utilizar Internet estaba dada, según las autoridades, por la importancia que esta tecnología tenía en la nueva sociedad en la que estábamos viviendo: la sociedad de la información (Castells, 2001).

Diversos modelos teóricos y metodológicos permiten o proponen la forma de estudiar el uso que las personas le dan a esta tecnología (Frenette y Lajoie, 2002). En nuestro caso, hemos utilizado el modelo de la apropiación que pretende conocer el sentido que los usuarios le dan a la tecnología. La apropiación es un proceso complejo, que hemos intentado reconstruir a través de conversaciones con los usuarios. Mas allá de la experiencia personal, uno de los aspectos que sobresalen, sobre todo porque no estaba previsto, como debe ser una investigación como la nuestra que utiliza la etnografía, es la reflexión que los usuarios hacen de manera espontánea de los usos que las otras personas hacen de Internet.

Así, en las páginas que siguen describimos el proceso de apropiación desde el punto de vista teórico con todos los momentos que él incluye, hacemos referencia a la metodología cualitativa y finalmente presentamos los temas principales a los que se refieren los usuarios de Internet en los telecentros y que realizan 'los otros': el uso de Internet para realizar tareas escolares, el uso productivo de Internet, la falta de control parental y la búsqueda de pareja en línea.

1. Uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)

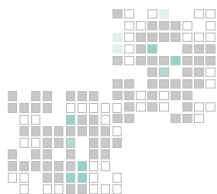
Según diversos autores, la noción de **uso**, recubre múltiples acepciones. Estas acepciones podrían estar distribuidas según un *continuum* que va desde el *empleo* a la *apropiación*, pasando por la *demanda*, la *utilización* y la *práctica* (Chambat, 1994). Breton et

Proulx (2002) retoman la reflexión del autor francés y señalan que según los contextos de análisis y los marcos teóricos movilizados, la noción de uso reenvía, efectivamente, a un *continuum* de definición que va desde el polo de la simple *adopción* (compra, consumo, expresión de una demanda social en respuesta a un ofrecimiento industrial), al polo de la *apropiación*. Así, para estos autores, una definición del uso en términos de *adopción*, será privilegiada por la sociología del consumo y de la difusión. Una definición en términos de *utilización* lo será por la ergonomía cognitiva, y finalmente, una definición en términos de *apropiación* será favorecida por la sociología de los usos, interesada entre otras cosas, por las significaciones de los usos. Para Proulx (2006), la 'significación del uso' se refiere a la elaboración que hacen los investigadores de constructos analíticos que se apoyan en el examen de materiales declarativos de los usuarios. Estos últimos, según Proulx (2006), describen al observador las representaciones que se forman de sus prácticas de comunicación en sus relaciones de uso cotidiano con los objetos o los dispositivos técnicos de comunicación.

Es necesario, entonces, considerar el término "uso", en forma genérica, utilizado distintamente dependiendo del modelo teórico. En nuestro caso, nos concentraremos en las propuestas de la Sociología de los usos, vale decir, en la apropiación, concepto y modelo que profundizaremos a continuación.

El modelo de la apropiación

Según Breton et Proulx (2002), la idea de la apropiación es una de las más utilizadas con respecto a las problemáticas sociales relativas a los usos de las TIC. Para Jouët (2000), los estudios sobre la apropiación de las tecnologías de comunicación refutan el paradigma tecnicista, y sus representantes están de acuerdo en criticar el modelo del consumo; los usuarios no son simples consumidores pasivos de productos y servicios que les ofrece el mercado, aunque guardan, evidentemente, su calidad de agentes económicos; el usuario es un actor. Esta



concepción de la apropiación se aleja de la idea según la cual aquella es definida por la simple posesión física del objeto técnico, sino que hace referencia a una construcción también simbólica, a un proceso más complejo (Jouët, 2000).

El modelo de la apropiación consiste en explicar, más que en constatar, las distribuciones desiguales de los equipamientos tecnológicos, fenómeno vinculado al sentido¹ atribuido por los usuarios a los objetos técnicos. Según Chambat (1994), las diferencias en las tasas de equipamiento o de frecuencia de uso no son más que reveladores de las disparidades de significación que revisten las prácticas respectivas por los diferentes grupos sociales. En este mismo sentido, Mallein y Toussaint (1994) señalan que sus trabajos han mostrado que la inserción social de una NTIC y su integración a la vida cotidiana de los usuarios, no depende solo de sus cualidades técnicas ‘intrínsecas’, de sus *performances* o de su sofisticación, sino que de las significaciones de uso proyectados y construidos por los usuarios sobre el dispositivo técnico que les era propuesto.

Así, según Proulx (2006), el estudio de las **significaciones** de los usos es esencial para estudiar y comprender las prácticas de apropiación de las TIC y la adquisición progresiva por los usuarios de diversas competencias técnicas para dominar los protocolos de comunicación electrónica. La apropiación, resume Jouët (2000), pone en juego procesos de adquisición de saberes, (descubrimiento de la lógica y de las funcionalidades del objeto), de saber hacer (aprendizaje de los códigos y del modo de operar de la máquina), y de habilidades prácticas.

Las etapas del proceso de apropiación de una tecnología

El proceso de apropiación de una tecnología puede ser descrito a partir de diferentes etapas que deben atravesar los individuos que viven la experiencia. Proulx et al. (2007) hablan de “condiciones” de

¹ Cabe destacar que en este texto consideramos “significación” y “sentido” como sinónimos.

apropiación. En el centro del proceso se encuentra la significación que las personas dan al uso de la tecnología. Aunque las etapas sean vividas de manera cronológica, puede haber retornos a medida que la utilización de la tecnología deviene más intensa.

De esta forma, podemos constatar que en primer lugar se encuentra el **acceso a la tecnología**, en segui-

Mas tarde, y una vez que la tecnología es dominada – aunque sea parcialmente – puede ser utilizada, lo que se manifiesta a través de los usos que las personas realizan.

da el **dominio técnico y cognitivo** de la tecnología que es el resultado de un proceso de aprendizaje. Mas tarde, y una vez que la tecnología es dominada – aunque sea parcialmente - puede ser utilizada, lo que se manifiesta a través de los usos que las personas realizan. Tales usos tienen una **significación** para los usuarios y suponen, al mismo tiempo, **gestos de creación** traducidos principalmente por los cambios que estos usos introducen en las prácticas cotidianas. En las líneas que siguen abordamos con más detalles cada una de las diferentes etapas señaladas.

I. El acceso a la tecnología

Así, la primera condición de la apropiación según Proulx et al. (2007) es el **acceso**; ahora bien, se trata de una precondition necesaria pero no suficiente. Aunque parece evidente, el acceso mismo va a determinar el comienzo del proceso de apropiación. En esta investigación el acceso esta dado por la posibilidad que tienen las personas de utilizar Internet en los telecentros.

II. El dominio técnico y cognitivo de la tecnología

Según Proulx et al. (2007), la etapa siguiente consiste en el **dominio técnico y cognitivo del artefacto** de parte del usuario, es decir, la necesidad de adquirir las competencias necesarias para la manipulación de las tecnologías y el uso de los protocolos. Estas competencias son normalmente el resultado



de aprendizajes específicos y de formaciones formales o informales (Proulx et al. 2007).

III. La integración significativa de la tecnología y los gestos de creación

En tercer lugar, Proulx et al. (2007) se refieren a la **integración significativa** del objeto técnico en las practicas cotidianas, en el trabajo o en otros lugares. Así, según estos autores, este dominio y esta integración de la tecnología deberían ser suficientemente avanzado en el usuario para realizar, de vez en cuando, **gestos de creación**, es decir, acciones que generen una novedad en sus prácticas habituales. Nosotros proponemos integrar ambas condiciones en una, pensamos que son indisolubles.

2. Metodología

El estudio sobre la apropiación en los centros de acceso comunitario a Internet se realizó utilizando un enfoque cualitativo y la etnografía como estrategia de investigación (Denzin y Lincoln, 2005). En cuanto a las herramientas metodológicas, hemos utilizado la entrevista y la observación en la recolección de datos. Si bien existen diversas miradas sobre la etnografía, sobre todo debido a su uso en distintas disciplinas de las ciencias sociales, es necesario señalar que existen puntos de vista en común dentro de dicha diversidad. Así, dicha estrategia se entiende como una investigación empírica en el terreno, a través de la cual se trata de documentar la vida de las personas compartiendo tiempo con ellas. Se trata, a su vez, de comprender un fenómeno a partir del punto de vista de la población local, por lo que es necesaria actuar en un marco natural (o lo más natural posible) para obtener los datos de primera fuente.

Así, según Hammersley y Atkinson (1995) la etnografía respondería a las siguientes preguntas: ¿Qué sucede en el terreno? ¿Cómo la gente con la cual trabajamos ven sus propias acciones? ¿Cómo se puede describir el contexto en el cual sucede la acción? En suma, y según los mismos autores, la etnografía permite la exploración de un fenómeno

social sin utilizar hipótesis, tiene la tendencia a trabajar con un conjunto de datos no estructurados, es decir que la recolección de datos no pretende responder a categorías de análisis definidas con anterioridad, se utiliza una cantidad restringida de casos y el análisis de datos supone una interpretación de la significación de las acciones humanas.

Nuestro terreno se realizó en distintos periodos entre 2004 y 2008, años en que visitamos distintos telecentros en distintos puntos del país. Sin embargo, fue durante 12 semanas seguidas entre octubre de 2006 y enero de 2007 que realizamos la mayor parte de las entrevistas en el terreno. En dicha oportunidad visitamos 5 telecentros en 4 ciudades de Chile: Villarrica: telecentro de la Red Redes y de la Red Biblioredes; San Rosendo, Red Redes; Talca telecentro Red Maule Activa y en Santiago en el barrio Lo Hermida, telecentro de la Fundación El Encuentro. En total realizamos 28 entrevistas en profundidad de las cuales 16 fueron a usuarios y 12 a responsables de redes y de telecentros.

3. Análisis: la significación del uso

Como hemos visto en el marco teórico, el proceso de apropiación de una tecnología se inicia con el acceso a ésta. En el corazón de este proceso se encuentra la significación del uso, que como señalamos es en lo que se concentra el modelo de la apropiación. Así, dicha significación del uso de Internet puede ser estudiada (interpretada) a partir de tres esferas: **personal**, **profesional** y **social** (Frenette y Johnsson-Smaragdi, 2005). La **esfera personal** se refiere al contexto inmediato de los individuos: la organización de la vida cotidiana, la expresión de intereses personales, las relaciones con su familia y sus amigos y su vida familiar propiamente tal. En la **esfera profesional**, hacemos referencia a los estudios, a la formación profesional y al medio laboral. Y en la **esfera social** abordaremos todo lo que se refiere a su contexto de vida comunitario y en la sociedad en su sentido más amplio. Es en esta esfera en la que se concentra este artículo.



Una de las críticas más persistentes de parte de los usuarios de telecentros es aquella que se refiere a la utilización de Internet que realizan los niños para realizar sus tareas.

Una vez realizado nuestro terreno, y confeccionada nuestra pauta de categorías de análisis, es cuando aparece una categoría emergente que no habíamos previsto: la importancia de los usos de los otros en el proceso de apropiación individual de la tecnología. Así, hemos constatado que frecuentemente además de explicar su experiencia de apropiación, los entrevistados hacían referencia naturalmente al *uso de los otros*.

La mirada normativa sobre los usos de los otros

Como ya lo hemos señalado, a medida que realizábamos nuestro análisis constatamos que los usuarios de Internet en los telecentros analizaban de manera muy frecuente los usos que otras personas realizan de Internet (familia, amigos, compañeros de trabajo, de infancia, etc.), ya sea en los mismo telecentros o en sus hogares. Pensamos que esta evaluación hecha por las personas puede comprenderse como una mirada normativa sobre las actividades realizadas con Internet. Se trata en general de una crítica de los usos de otras personas que ellos consideran como principalmente negativos. Situamos este juicio en la **esfera social** de la significación del uso dado que se trata de una mirada realizada sobre las personas que los rodean y no sobre ellos mismos. En esta sección, hacemos referencia a lo que hemos llamados 'los usos de los otros' (Reyes García, 2011).

Estas referencias a lo que *los otros* hacen con Internet creemos que expresan un juicio de valor sobre los usos. Se trata de un aspecto que consideramos muy significativo dentro del proceso de apropiación ya que revela cómo la construcción del uso traspasa la experiencia personal inmediata con la tecnología. Este aspecto ya lo hemos considerado en otros estudios (importancia de los operadores de los telecentros), pero siempre los comentarios estaban vinculados a la experiencia personal. En

este caso, es una interpretación del uso del otro independientemente que lo ayude o no en el proceso de apropiación, como era el caso de los operadores de los telecentros que participan en el proceso de aprendizaje del funcionamiento de la tecnología de los nuevos usuarios. Así, reiteramos, la apropiación, y los procesos internos de construcción de significación que llevan a ella no es un acto que se asocia exclusivamente a una experiencia individual; nosotros vemos en esta reflexión crítica de las personas con respecto al uso de los otros una suerte de confirmación de su uso personal. Y lo que es aún más interesante, es que ciertas evaluaciones sobre el *uso de los otros* son obtenidas a partir de un imaginario; de lo que han escuchado decir y no necesariamente de una experiencia personal inmediata.

Entre los aspectos que vamos a considerar aquí, podemos citar los comentarios sobre los usos de Internet en el medio escolar, la falta de control de la parte de los padres hacia los jóvenes, los usos improductivos de Internet, en particular en los cibercafés y finalmente sobre el no-uso de ciertas funcionalidades que permite la tecnología. En las líneas que siguen descubriremos los aspectos señalados con la ayuda de citas de los entrevistados.

Tareas escolares e Internet

Una de las críticas más persistentes de parte de los usuarios de telecentros es aquella que se refiere a la utilización de Internet que realizan los niños para realizar sus tareas: según varios entrevistados, los estudiantes copian y pegan sin tratar la información encontrada en línea, costumbre que no facilita, según ellos, la adquisición de conocimientos ni la forma de aprender. Esta constatación no es realizada sólo por los entrevistados que son padres, sino también por algunos jóvenes que ayudan a



los escolares a realizar sus tareas. Esta situación es igualmente señalada en el caso de los estudiantes secundarios, es decir que, según nuestros entrevistados, se trataría de un comportamiento bastante extendido entre los jóvenes estudiantes.

Rosalía, por ejemplo, del telecentro de Biblioredes de Villarrica, critica el comportamiento de sus compañeros del liceo. Según ella, hay estudiantes que copian textualmente la información que encuentran en Internet para hacer los trabajos, están satisfechos solo con imprimir, dice. Ella juzga negativamente este comportamiento y se apura en señalar que se trata de algo que ella no hace, aunque conozca los recursos para hacerlo como “el rincón del vago”.

Por su parte, Catalina, de Talca, también critica la manera de utilizar Internet de los estudiantes para hacer sus trabajos escolares. Según ella, los niños, compañeros de sus hijas, son capaces de imprimir la información directamente de los sitios Web sin tratarla, lo que no es siempre corregido por los profesores responsables de los cursos.

Ahora para las tareas de los niños te dan las páginas de Internet, no es como antes que uno se metía a la biblioteca, buscabas información si no tenías enciclopedia en tu casa. Ahora no, entonces las niñas te dice ‘tengo que ir al ciber porque tengo que hacer tareas... En la básica también...Entonces los profesores, le piden a los niños que copien la información encontrada a mano. ¿Por qué?, porque los cabros van, buscan páginas, lo imprimen y ya está listo el trabajo (Catalina, Talca).

Se trata de una crítica no solo a los niños, sino que también hacia los profesores que no corrigen la situación transformándose en cómplices de prácticas equivocadas por parte de los escolares.

Yo creo que a los profesores que les interesa enseñar de verdad son los que piden un poco más, pero el que quiere hacer sólo su trabajo no está interesado en corregir la situación...y los cabros no van a trabajar extra por iniciativa propia, si no les dicen lo van a entregar así no más (Catalina, Talca).

Catalina duda también del interés de los niños de profundizar en sus investigaciones con la ayuda de Internet. A partir de estas declaraciones podemos suponer que a pesar de las críticas de los usos, Catalina le otorga mucha importancia a las potencialidades que da Internet.

Ahora, los niños tampoco les sacan el partido que debieran a Internet, buscan lo que les piden y punto, no van más allá, es raro que los niños busquen más información o que les llame la atención leer un libro, la verdad es que a los cabros les interesa jugar y chatear (Catalina, Talca).

Otra entrevistada, Lucía, del telecentro El Encuentro de Lo Hermida en Santiago, se declara alarmada por que los jóvenes no elaboran la información que encuentran en Internet. Según ella copian y pegan, y duda si van a elaborar más tarde. Agrega que actualmente los estudiantes han eliminado la utilización de los libros de sus hábitos para hacer los trabajos.

El fin de semana yo me doy cuenta, yo estoy de operadora y llegan todos los estudiantes y dicen ‘tía necesito buscar esta información’ y yo les pregunto, ‘¿y en los libros?’, y me responden ‘¡Ah no! En los libros es como buscar, buscar y buscar’, y en Internet ellos ponen la palabra y les sale inmediatamente la información. Entonces yo creo que para los estudiantes el tema de los libros ya se eliminó completamente (Lucía, Lo Hermida, Santiago).

Juliana del mismo telecentro concuerda con Lucía señalando que los jóvenes no van a las biblioteca, desde su punto de vista ya ‘no utilizan la cabeza’, lo que los vuelve mas flojos. Según ella, los jóvenes no entienden lo que leen, y como ya señalamos que lo dicen otros entrevistados, buscan e imprimen.

A mí no me gusta que se hagan las cosas tan fáciles...para eso uno fue al colegio, para eso le enseñaron otros tipos de herramientas antes que llegara el computador ¡La gente es más floja ahora! Antes iba a una biblioteca, buscaba la informaci-



ón, tenía que escribir, ahora no, ahora tu aprietas una tecla y puedes imprimir y sacar todo tipo de información (Juliana, El Encuentro).

Ante a esta situación, señalada por adultos que se refieren al uso de Internet en las tareas escolares, podríamos preguntarnos si estamos frente a una fase de transición que forma parte del proceso de aprendizaje de la tecnología y en consecuencia de su apropiación por parte de los estudiantes. Los jóvenes que hacen sus tareas de esta manera van a aprender, probablemente, muy poco de los contenidos mismos, pero tal vez más sobre la manera de buscar la información. No se puede olvidar, tampoco, que ellos pueden ser muy hábiles en otros usos de la tecnología y que esta falta de motivación con respecto a sus deberes es un problema más amplio que puede estar vinculado al sistema mismo de educación. Finalmente, y esta idea de ‘usar menos la cabeza’, pensamos que podría tratarse de una mirada mas bien tradicional sobre el aprendizaje ‘serio’, que se vincula principalmente al uso de libros y a la visita a las bibliotecas.

Falta de control paterno

Siempre con respecto a los jóvenes, ciertos adultos, y sobre todo las mujeres adultas, critican la falta de control de los padres hacia sus hijos en el uso de Internet. Según ellos, los padres son sobrepasados por los menores en lo que concierne los usos como tales y los horarios en los que pueden usar Internet, lo que demuestra un debilitamiento de la autoridad de los padres hacia los niños en el dominio específico del uso de la informática.

Es el caso de señora Rosa, en el telecentro de Talca de la Corporación Maule Activa, quien señala que los niños se pasan información entre ellos y en las noches, una vez que los padres se duermen, se conectan y miran todo lo que ellos quieren. La misma idea es ratificada por Catalina, También de Talca.

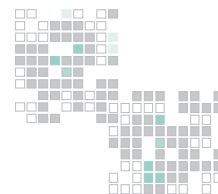
En la casa de mi hermana, por ejemplo, tienen dos computadores, entonces mi sobrino está chateando

de repente y los otros están jugando, o llega el amigo y los dos están jugando cada uno con su juego. Están toda la tarde ahí y de repente hasta las cinco de la mañana y jugando...Ahora eso va también por el dueño de casa, claro, pero todo tiene su límite también, porque si yo veo que están hasta las 5 de la mañana y tienen que ir al colegio, se desconectan no más (Catalina, Talca).

Los “usos productivos”

En la mente de algunas personas, existe también una tentativa de promover un cierto tipo de usos. Esta reflexión viene normalmente de usuarios más avanzados o de los responsables de los centros que han comenzado en los mismos centros como usuarios. Cristian, del telecentro El Karro en San Rosendo (administrado por Redes), es una de las personas que ha definido el concepto de ‘uso productivo’. Es necesario señalar que dicho concepto esta vinculado al espíritu de la organización de San Rosendo, que tiene como objetivo realizar actividades que tengan consecuencias positivas en el desarrollo personal de los visitantes así como en su comunidad. Reconocemos que los jóvenes entrevistados que son miembros de la organización están de acuerdo con estos principios, pero no podemos suponer que todos los visitantes (que no son todos miembros) lo estén, es decir, que se consagren principalmente a usos productivos como lo señala Cristian, el fundador del centro.

En el mismo tema de los usos productivos, ciertas personas del centro critican los usos de los visitantes de los cibercafé del pueblo (centros de acceso a Internet con fines de lucro), ya que no se parecen a los usos hechos o deseados por los dirigentes o participantes de El Karro. Concretamente, Mauricio se refiere al cibercafé del pueblo y lo crítica a partir del uso que hacen sus visitantes: mirar pornografía y chatear. El enjuicia este comportamiento y lo compara con que hacen las personas en El Karro: actividades productivas. Y aunque reconoce haber mirado pornografía no encuentra que sea algo productivo.



Yo noto una diferencia entre nosotros (el telecentro) y el cibercafé. Yo voy al ciber y la mayoría esta viendo pornografía o esta chateando, pero no produciendo como aquí. Para mí producir es... No sé... Buscar información, trabajar, ya sea uno estudiante o trabajador. Para mí eso es un telecentro, pero estar mirando pornografía no sé...o sea igual he mirado pornografía alguna vez, pero no sé...eso no produce nada, yo me aburro (Mauricio, San Rosendo).

Valeria piensa en los buenos usos, 'productivos', como dice Mauricio, pueden contribuir al éxito de los usuarios en los proyectos que inicien, Valeria da como ejemplo los usos potenciales que podrían hacer los otros:

En el tema profesional, una persona que lo usa de buena forma lo más probable es que sea una herramienta muy útil para poder, por ejemplo, rendir con éxito la PSU (examen de acceso a la universidad), no así aquel que uso el Internet solo para juegos, para Chat, Messenger o pornografía, esa es una diferencia... (Viviana, San Rosendo).

Cristián también se refiere al potencial de Internet y constata que existe una subutilización por parte de los vecinos y los mismos participantes del El Karro.

Yo creo que cada uno de nosotros está llamado a superarse siempre... Yo con Internet puedo hacer de todo, si no sé computación lo puedo aprender, puedo estar acompañado de algún tutor y puedo llegar a ser el profesor de todos los que vengan para acá en el mismo tema. A lo mejor yo soy demasiado ambicioso en eso, pero yo lo practico en mi vida diaria, o sea si a mí me falta un conocimiento lo busco en Internet, yo he visto el desarrollo en mí... (Cristian, San Rosendo).

Y continúa con su propuesta, dando ejemplos concretos:

O sea, una vecina podría venir aquí a aprender a utilizar solamente el office y a mandar corre-

os y a trabajar para una empresa, a trabajar sus documentos y mandar las propuestas; un vecino podría venir a aprender aquí de mecánica, toda la teoría, y podría practicarla en un vehículo, o yo podría aprender a hacer un taller de autoestima a través de Internet y lo podría después ejecutar en los territorios donde yo trabajo... (Cristian, San Rosendo).

Dentro de los "usos productivos", hemos incluido una crítica a lo que las personas no hacen con ayuda de Internet, principalmente ciertos trámites administrativos. Y aunque en este caso la persona puede hablar de un uso que no se realiza, ella está de todas formas expresando una reflexión normativa en el sentido de lo que las personas podrían o deberían hacer con Internet.

Los trámites por Internet a más de alguien "se le ha ido en collera", entonces prefieren ir personalmente. Pero sólo es cosas de acostumbrarse... En realidad, al final Internet está haciendo el trabajo que hacían la personas a través de una ventanilla, pero algunos todavía prefieren ir y que les entreguen directamente los documentos... (Valeria, San Rosendo).

Conclusión

El modelo de la apropiación, así como la investigación cualitativa que pretende estudiar los fenómenos en el lugar donde ocurren, parece útil para observar este tipo de temas donde las investigaciones cuantitativas no alcanzan a recorrer las reflexiones más recónditas y espontáneas de los usuarios. Creemos que este tipo de investigaciones pueden ser necesarias pues permiten ir más allá de los estudios tradicionales que miden sobretodo la penetración de Internet; una alta penetración no asegura necesariamente la apropiación donde el individuo es dueño de una forma simbólica e íntima del uso que le está dando a esta herramienta.

En este estudio hemos presentado un aspecto (o parte) del proceso de apropiación que se re-



fiere a la significación que las personas otorgan al uso de una tecnología. Este sentido otorgado a la tecnología permite o explica el uso de ella. En este caso, hemos visto de qué forma el **uso que los otros** hacen, ya sea observado o imaginado o alimentado por creencias de lo que los otros hacen, justifica el uso y más aún el uso específico que ellos le están dando a la tecnología. En otras palabras, esta reflexión sobre los otros confirma lo que hay que hacer con la tecnología (ejemplo, los ‘usos productivos’) y lo que no hay que hacer con ella (ejemplo, buscar información en Internet y presentarla como propia en las tareas escolares sin tratarla). Debemos reconocer, sin embargo, que algunas de las respuestas pueden verse influenciadas por un cierto interés de responder de manera socialmente deseable, de lo que se espera que la gente haga con una tecnología.

Así, podemos decir que la apropiación no es un fenómeno personal donde la influencia está dada

solo por quienes han facilitado el aprendizaje o el acceso, es un proceso en el cual las personas miran a su alrededor para confirmar sus usos y criticar los de otros. Este pequeño aspecto de la apropiación nos parece significativo a la hora de comprender el proceso.

Finalmente, podemos decir que las reflexiones presentadas en este artículo pueden ser una fuente de motivación para volver una vez más sobre el uso de las TIC en el aula y por los estudiantes, ya sean de educación primaria o secundaria. Considerando esto como uno de los temas relevantes que hemos abordado en este artículo, parece necesario revisarlo, sobre todo en momentos en que el acceso parece ser una problemática en retirada. No obstante, la inclusión real de estas tecnologías en el proceso de aprendizaje, pese a los años transcurridos desde su inicio, presentaba hasta hace poco, y en esta muestra restringida, atisbos de necesitar mejoras sustanciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRETON, P. et PROULX, S. *L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle*, Montréal : Boréal ; Paris : La Découverte, 2002.
- CHAMBAT, P. *Usages des Technologies de l'information et de la communication (TIC) : évolution des problématiques*, In: *Technologies de l'information et société*, 6 (3), p. 249 – 270, 1994.
- CASTELLS, M. *La société en réseaux: l'ère de l'information*, Vol. 1, Paris: Fayard. 2001.
- DENZIN, N. et LINCOLN, Y. *The SAGE handbook of qualitative research*, Thousand Oaks: Sage Publications, 2005.
- FRENETTE, M. et LAJOIE, J. L'appropriation d'Internet par les étudiants universitaires: émergence de nouveaux codes de conduite?, *Actes de 2001 bogues – Globalisme et pluralisme*, Montréal, avril 2002.
- FRENETTE, M. et JOHNSON-SMARAGDI, U. *A cross-national study: university students' experiences with the Internet*, dans Usluata, A. et Rosebaum, J. (Éds.) *Shaping the future of communication research in Europe*, Istanbul, Turkey : Yeditepe University Press, p. 73 – 78, 2005.
- HAMMERSLEY, M. et ATKINSON, P. *Ethnography. Principles in practice*, Second Edition, London: Routledge, 1995.
- JOUËT, J. Retour critique sur la sociologie des usages, dans *Réseaux*, 18 (100), p. 487 – 521, 2000.
- MALLEIN, P. et TOUSSAINT, Y. L'intégration sociale des technologies de l'information et de la communication : une sociologie des usages, *Technologies de l'information et Société*, 6 (4), p. 315 – 335, 1994.
- PROULX, S. Pour comprendre l'usage des objets communicationnels. (Re)penser le constructivisme. *Degrés. Revue de synthèse à orientation sémiologique*. Publication internationale trimestrielle. Trente-quatrième année, 126 – 127, été-automne, 2006.
- PROULX, S., RUEFF, J. et LECOMPTE, N. *Une appropriation communautaire des technologies numériques de l'information*. Notes de recherche. Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, CIRST, 2007.
- REYES GARCÍA, P. L'appropriation d'Internet chez les visiteurs des télécentres au Chili, *Thèse de doctorat*, Université de Montréal, Québec, Canada, Disponible en: https://papyrus.bib.umontreal.ca/jspui/bitstream/1866/4635/2/ReyesGarcia_Pedro_2010_These.pdf, 2011
- VILLATORO, P. et SILVA, A. Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional. *Serie Políticas Sociales (101)*, Santiago, Chile: Cepal, División de desarrollo social, 2005.

