

LAS EXPERIENCIAS DE APROPIACION DE LAS TIC POR LAS ORGANIZACIONES DE TRABAJADORES DESOCUPADOS*

Sebastián Benítez Larghi

¿Existe un modo de apropiación popular de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)¹? ¿Asume características diferenciadas respecto a las experiencias de otras clases sociales? Y de ser así, ¿qué rol juega la acción colectiva de las clases populares en la configuración de este proceso? Cuestión que dependerá también del particular vínculo que se establezca entre la dinámica organizacional interna y los modos de incorporación de las TIC en la vida cotidiana del movimiento. De este modo, también puede preguntarse si el potencial democratizador asignado usualmente a las tecnologías digitales, tanto desde la literatura especializada (Castells, 2003) como

* El contenido de este artículo está basado en parte del trabajo de mi tesis doctoral *Cazadores de e-topías. La lucha desigual por la apropiación de las TIC en las Organizaciones de Trabajadores Desocupados*, Doctorado en Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, a la cual corresponden también las citas de entrevistas, sobre usos y apropiaciones de TIC, realizadas entre 2009 y 2010 a miembros de un MTD del sur del conurbano bonaerense.

¹ Dentro del enorme, y en constante evolución, abanico de TIC decidí concentrarme en aquellas hasta aquí más difundidas y de alcance masivo como la computadora, Internet y los teléfonos celulares.

desde la discursividad corporativa dominante, se comprueba en el caso estudiado. Con estos interrogantes en el horizonte, el presente trabajo aborda las prácticas y representaciones tecnológicas presentes en un Movimiento de Trabajadores Desocupados (MTD) del sur del conurbano bonaerense.

Desde mi perspectiva, las TIC se consideran como un artefacto cultural (Hine, 2004: 43) compuesto indisolublemente por estructuras objetivas, códigos técnicos y significaciones. Su estudio implica reconstruir el sentido que tienen para sus usuarios, privilegiando el tipo de apropiación práctica y simbólica que de ellas realizan en contextos y realidades socio-culturales diferentes. De acuerdo a este marco analítico general, en nuestro trabajo definimos el concepto de “apropiación tecnológica” aludiendo a los procesos de interpretación y dotación de sentido implicados en las prácticas y representaciones que distintos actores construyen en torno a las Tecnologías de Información y Comunicación. Por lo tanto, al estudiar los procesos de apropiación por parte de las organizaciones de trabajadores desocupados se indagaron los sentidos que las TIC les generan teniendo en cuenta el contexto socio-histórico particular, la pertenencia socio-cultural de los apropiadores y los universos simbólicos previos propios de cada organización desde donde las tecnologías son incorporadas. En tanto la apropiación se trata de un proceso hermenéutico relacional (Thompson, 1998) surge la pregunta sobre cómo la acción colectiva alimenta interpretaciones de las TIC con caracteres particulares y específicos por parte de estos actores provenientes de las clases populares organizadas.

De acuerdo a la definición de apropiación de la que se ha partido, resulta necesario indagar las representaciones sociales² propias de este

² En el enfoque dado a este trabajo considero a las representaciones sociales, desde la perspectiva de la psicología social, como: “Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso dar un sentido a lo inesperado, categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver; teorías que permiten establecer hechos sobre ellos [...] una manera de interpretar y de pensar nuestra realidad cotidiana, una forma de conocimiento social. Y correlativamente, la actividad mental desplegada por individuos y grupos a fin de fijar su posición en relación con situaciones, acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen. Lo social interviene ahí de varias maneras: a través del contexto concreto en que se sitúan los individuos y los grupos; a través de la comunicación que se establece entre ellos; a través de los marcos de aprehensión que proporciona su bagaje cultural; a través de los códigos, valores e ideologías relacionadas con las

sector de las clases populares que intervienen en el uso, la socialización y la significación de las nuevas tecnologías. No alcanza simplemente con conocer las ventajas y la utilidad que los trabajadores desocupados encuentran en estos instrumentos, sino que es preciso inscribir estas valoraciones dentro de universos simbólicos más amplios. Es decir, es necesario comprender qué aporta en términos simbólicos la concepción instrumental de las TIC que, como veremos, prevalece entre los miembros del MTD. Esto implica que debemos interpretar las prácticas y valoraciones tecnológicas en relación a otras dimensiones decisivas en la constitución simbólica de la vida de las clases populares como, por ejemplo, las expectativas respecto al trabajo, las prioridades de consumo y las estrategias de comunicación y visibilidad en la esfera pública. Con el propósito de entender qué agrega la acción colectiva en los procesos de apropiación de las nuevas tecnologías por parte de las clases populares, se ha concentrado el enfoque sobre aquellos integrantes provenientes de este sector social comparando, a su vez, la experiencia de quienes acumulan una dilatada trayectoria de participación, responsabilidad y compromiso —los referentes barriales y responsables de áreas—, con la propia de las bases sociales que ocupan un lugar más periférico dentro de la organización. Asimismo, además de esta diferenciación, otra variable ineludible a la hora de comprender los procesos de apropiación de las TIC resulta ser, como veremos, la variable etaria. En consecuencia, en este trabajo no se han considerado las experiencias de los referentes/dirigentes cuya apropiación de las TIC remite a prácticas socio-culturales y representaciones propias de las clases medias.

Formación del MTD, modelo organizacional y división del trabajo electrónico

La aparición del MTD estudiado se inscribe dentro de un proceso mayor de conformación de movimientos de trabajadores desocupados en el sur del conurbano bonaerense, desatado a partir del año 1997 luego de una serie de cortes de ruta, entre los cuales se destacan los realizados ese año en Florencio Varela y en San Francisco Solano. A

posiciones y pertenencias sociales específicas” (Jodelet, 1986: 472-473).



partir del éxito de aquellas medidas, los MTD empezaron a unificar las múltiples demandas barriales existentes –alimentos, subsidios de desempleo, atención de salud, transporte, etc.–, centralizándolas en el reclamo de planes de empleo al Estado.

Si bien la movilización de militantes políticos y sociales provenientes de las clases medias ha sido fundamental en la conformación del MTD estudiado, al punto que muchos de ellos son hoy los principales referentes y delegados, el barrio donde este comenzó a conformarse arrastraba una historia de organización social en torno a la problemática de la vivienda y la tierra. Justamente, a mediados de los años ochenta, este barrio nació como producto de la toma de tierras y de un asentamiento por parte de vecinos. Entre estos interesantes antecedentes de la formación del MTD, me interesa destacar la presencia complementaria de un núcleo militante promotor y otro núcleo de referentes vecinales con larga trayectoria en los procesos de tomas de tierras. Sin embargo, como veremos, en el caso de la apropiación de las TIC aparecen notables diferencias entre ambos núcleos.³

Al momento de realizar el trabajo de campo (2009-2010),⁴ el MTD estaba presente en cuatro barrios, con un total de 250 miembros activos. De las movilizaciones participaban, según sus referentes, un promedio de 180 personas. Entre las principales actividades desarrolladas por el MTD se pueden mencionar al menos cinco comedores comunitarios y copas de leche, una guardería, una juegoteca y varios emprendimientos productivos: dos panificadoras, dos herrerías, una carpintería, una fábrica de bloques de cemento y un taller de serigrafía. En cuanto a la tradición ideológica, el MTD se inscribe dentro de la llamada izquierda radical que, crítica de las organizaciones partidarias tradicionales, se propone el desarrollo del trabajo territorial y una organización basada en la democracia directa y un modelo asambleario como nivel prefigurativo de nuevas relaciones sociales horizontales y sin explotación. Luego de

³ Por lo tanto es preciso tener en cuenta esta distinción entre los referentes que provienen de ese núcleo militante y los referentes barriales elegidos en las asambleas barriales por su trayectoria de militancia en el barrio.

⁴ La estrategia metodológica fue de corte cualitativo. En primer término, se realizaron entrevistas con informantes clave. Luego, se efectuaron entrevistas en profundidad con integrantes de distinta edad, responsabilidad y grado de compromiso dentro del movimiento. Asimismo, durante todo el período de trabajo de campo se realizó observación no participante de los emplazamientos más significativos en términos de incorporación de las TIC como, por ejemplo, locales barriales y emprendimientos productivos.

formar parte de otras instancias de coordinación, el MTD estudiado, junto a otros movimientos similares, decidió conformar un frente integrado no solo por organizaciones de desocupados, sino también por agrupaciones estudiantiles, organizaciones de trabajadores ocupados y otro tipo de movimientos barriales que compartiesen, como ideas fuerzas de organización y acción, la autonomía, la democracia de base y el trabajo barrial.

A medida en que se sucedían mis visitas al MTD, pude ir distinguiendo las diferentes instancias de participación sobre las que este movimiento se organiza. Se trata de tres, bien diferenciadas y regidas por tres criterios de agrupación distintos (*territorial, temático y jerárquico*). En primer lugar, aparecen las *asambleas barriales*, unidades mínimas de organización del movimiento, agrupadas en torno a un criterio territorial: estas reuniones se realizan semanalmente en cada barrio y allí los integrantes que residen en dicho territorio eligen a un “responsable” o “referente barrial”.⁵

En segunda instancia, encontramos las reuniones de las *áreas*, organizadas de acuerdo a un criterio temático: se trata de grupos de acción con tareas y funciones comunes que atraviesan a todos los barrios. En principio, funcionan tres áreas con una continuidad dispar: finanzas, productivos y administración, en ellas participan los responsables de cada emprendimiento productivo y los de cada área a nivel barrial.

Finalmente, a partir de un criterio jerárquico de organización, funciona la *mesa de responsables*, en la que participan los referentes barriales y los responsables de cada área. Aquí se tratan, de manera unificada, las problemáticas de cada barrio y de cada área, y se toman decisiones sobre las mismas, implicando discusiones de mayor contenido político que las de las asambleas barriales o las reuniones de área. Asimismo, de la mesa de responsables se eligen, de manera rotativa, dos personas delegadas con mandatos para oficiar de vocero y de responsable de las relaciones externas del movimiento. El vocero se encarga de establecer y mantener los contactos con la prensa y con otros movimientos, y el encargado de relaciones, de llevar los mandatos del MTD a los plenarios regionales y nacionales del frente de movimientos del cual forma parte.

El carácter y el significado que asume el uso dado a las TIC en

⁵ Ambos términos nativos son usados indistintamente por los miembros del MTD y así los usaremos nosotros.

cada una de las instancias del movimiento deben comprenderse de acuerdo a la dinámica real y concreta de organización. Asimismo, esta distribución del acceso a las TIC va de la mano con una particular división técnica del trabajo y con un uso diferenciado de las herramientas electrónicas.

En este sentido, no resulta extraño que sean los miembros del núcleo promotor, quienes generalmente ofician de voceros y encargados de relaciones, los que más utilicen las nuevas tecnologías, tanto en intensidad como en complejidad. Sin dudas, los contextos y recursos de acceso condicionan esta concentración de apropiación de las TIC. Resulta un dato insoslayable que, a diferencia de los integrantes de las bases sociales, ellos tengan computadora y acceso a Internet de banda ancha en su hogar. Además, su origen de clase media les permite contar con una vasta experiencia de acercamiento a las TIC, sostenida en competencias educativas y culturales, imprescindible para la decodificación de los guiños culturales asociados a las nuevas tecnologías. Si embargo, pareciera ser que estos condicionantes estructurales no constituyen la única variable explicativa. De hecho, muchos otros integrantes, tanto de la segunda línea como de la periferia, también cuentan con cierto acceso al equipamiento y al conocimiento de las TIC, principalmente en lo que se refiere a los teléfonos móviles. A pesar de ello, quienes se encargan de administrar la casilla de correo electrónico del movimiento forman parte del núcleo promotor. Ellos redactan los comunicados y establecen los contactos electrónicos con los medios de prensa y con otros movimientos sociales. Son también quienes juzgan la relevancia de los *mails* entrantes y quienes, en consecuencia, deciden su difusión en las áreas de trabajo y las asambleas barriales. Además, de las entrevistas surge que son solo los militantes del núcleo promotor quienes participan activamente en el intercambio de información, opinión y difusión dentro del frente de movimientos a través del grupo de correo electrónico, mientras que el resto de los integrantes de la mesa de responsables o bien no están incluidos en dicho grupo o bien se limitan a recibir los correos, pero nunca contestan o envían mensajes propios a la lista. Asimismo, el vocero y el encargado de relaciones son quienes utilizan los teléfonos celulares pertenecientes a la flotilla del frente de movimientos. En consecuencia, son ellos –aunque no los únicos– quienes mantienen un contacto telefónico cotidiano e intenso con otros movimientos mediante llama-

das o mensajes de texto. En síntesis, entre los miembros del núcleo promotor prima el trabajo intelectual y la utilización de las TIC para realizar tareas inmateriales como el procesamiento de la información, la producción de contenidos —comunicados y boletines de prensa, cartas a los funcionarios, informes y análisis de coyuntura política—, las presentaciones en foros y el mantenimiento —tanto presencial como mediado electrónicamente— de los contactos externos del movimiento. En esta instancia se concentra el uso del correo electrónico, la participación activa en el grupo de correo interno del frente de movimientos, la navegación por Internet, la diagramación web e incluso el diseño de herramientas de acción electrónica. Por lo tanto, la computadora, Internet y el teléfono celular son aquí intensamente utilizados para llevar adelante la estrategia política del movimiento.

Por su parte, entre el resto de los integrantes de la mesa de responsables —los referentes barriales, los miembros de las áreas y los responsables de los distintos emprendimientos productivos—, la apropiación de las TIC aparece incitada por las tareas cotidianas y las responsabilidades asumidas dentro del movimiento. Se trata, por lo general, de personas mayores de cuarenta años, con escasos conocimientos previos de computación, ninguna experiencia acumulada de acceso a Internet y un empleo reciente de los teléfonos celulares. Buena parte de ellos destacan que aprendieron a manejar la computadora porque sus actividades en el movimiento se lo exigían. Algunos de estos integrantes tienen computadora en su casa, aunque reconocen que los que más la utilizan son sus hijos, al punto de que muchas veces se encuentran ubicadas en sus habitaciones. Pocos tienen Internet en el hogar. Otros concurren al locutorio, pero solo por cuestiones puntuales: “cuando me avisa algún compañero que me mandó un mail”, declara Noemí, responsable de una panificadora. Sin embargo, la mayoría de ellos no se considera usuario de Internet. Muchos de los entrevistados no tienen correo electrónico ni navegan usualmente por la red. Otros, como Oscar, responsable de una de las herrerías, admiten que han abierto una casilla por cuestiones relativas al movimiento:

—El correo lo abrí porque estuve participando en la asamblea de Uruguay en Nueva Palmira y ahí conocí a unos cuantos. Y yo siempre que me decían “¿tenés correo?” yo les daba el mail del MTD, total a mí personalmente nadie me manda, si



alguien me manda es relacionado con el movimiento. Ahora digamos hace dos años tengo algo más personal, igualmente a veces pasa el tiempo sin leerlo. (Oscar, 52 años, secundario completo, responsable de la herrería e integrante de la mesa de responsables)

Entre estos miembros, casi ninguno navega por Internet ni tampoco ha producido contenidos electrónicos sobre el movimiento ni participado en la construcción del sitio web del frente de movimientos. Cora (49 años), responsable barrial y Daniel (33 años), coordinador de mercaderías de todo el movimiento, parecieran ser una excepción a estas reglas. Ambos ingresaron hace casi cinco años al MTD trayendo consigo conocimientos de computación y rápidamente se convirtieron en encargados de la administración de los planes en sus barrios, y, en el caso de Daniel, responsable de distintas áreas a nivel de todo el movimiento. Ellos, al igual que otros miembros de la mesa de responsables, están incluidos dentro del grupo de correo electrónico del frente de movimientos. Según declaran, reciben y leen atentamente todos los *mails* que les llegan. Sin embargo, a diferencia de los miembros del núcleo promotor, ambos reconocen que prácticamente nunca enviaron un mensaje propio al grupo. Cora manifiesta tener un gran interés por las cuestiones tecnológicas. Tiene computadora en su casa con conexión a Internet vía *dial up*. Desde allí, visita periódicamente los distintos sitios web del frente, consulta agencias alternativas de información e investiga sobre otros movimientos sociales argentinos, brasileños y venezolanos. Ella ha hecho diversos cursos de computación y esto le permite llevar la administración de los subsidios correspondientes a su barrio. Asimismo, entre los referentes barriales es la única que ha demostrado interés y curiosidad por las herramientas de Internet 2.0 y la primera en tener su sitio en Facebook. Por su parte, Daniel se incorporó al MTD por intermedio de su madre. De joven, en su paso obligado por el ejército, aprendió el uso básico de la computadora, que luego fue desarrollando de manera autodidacta. También recurre frecuentemente al “ciber” para chatear y hablar con su hermana que reside en España. Usualmente visita la página del frente de movimientos y recibe *mails* con las planillas de los subsidios sociales.

Los miembros de las áreas y referentes barriales prefieren los mensajes de texto y las llamadas por celular para comunicarse con otros

compañeros del barrio y del movimiento ya que, como declara Daniel, “te permite en dos segundos transmitir una información”. Durante las visitas a uno de los barrios pude constatar el uso intensivo que Daniel daba a su celular. Cuestiones de administración, la coordinación de las entregas de mercaderías, la puesta a punto de proyectos productivos... Resolvió por medio del celular todas estas actividades en unas pocas horas. Para muchos de los responsables, la compra de los teléfonos celulares surgió como una necesidad ineludible de sus actividades en el movimiento.

—Tengo celular hace cuatro años. Lo empecé a tener por cuestiones del movimiento porque a veces no tenemos cómo comunicarnos porque acá no tenemos teléfono. Sino antes que no teníamos celulares para saber si llegó la mercadería teníamos que ir hasta otro barrio, teníamos que ir caminando. Entonces hacía falta. (Julio, 48 años, secundario incompleto, referente barrial e integrante de la mesa de responsables)

Todos los referentes barriales e integrantes de la mesa de responsables entrevistados reconocen que un 70 % del uso del celular lo destinan a cuestiones del movimiento. En este punto, la militancia y el compromiso dentro del movimiento aparecen como factores diferenciadores respecto de otros adultos de clases populares que ocupan una posición más periférica dentro del MTD: de todos los integrantes entrevistados con menores o escasas responsabilidades y mayores de 40 años, solo uno poseía teléfono celular y ninguno correo electrónico. Es decir, el acceso a las TIC por parte de los integrantes adultos está fomentado por las tareas asumidas, el acceso a la computadora y a los celulares se les vuelve relevante porque se los percibe como medios para agilizar el trabajo. Cuestión que marca una clara diferencia respecto a los adultos de sectores populares en general, que no los encuentran social, laboral ni políticamente relevantes (SNCC, 2008; Winocur, 2007).

En resumen, los integrantes de la mesa de responsables provenientes de los sectores populares y los cuadros de segunda línea —miembros de las áreas, responsables de la administración en los barrios o de los productivos— combinan un trabajo intelectual de menor abstracción y más ligado a los proyectos concretos —decisiones que hacen a los



productivos que manejan, a la gestión y administración de los planes sociales— con el trabajo manual, tanto material —por ejemplo la ejecución de los trabajos de herrería, carpintería, armado de bloques, serigrafía— como inmaterial —el llenado y procesamiento de las bases de datos de los planes sociales, la contabilidad de los productivos, la administración de las ferias de alimentos—; para estas tareas, utilizan tanto la computadora como el teléfono celular, pero muy poco Internet, que pareciera constituirse hasta aquí como una frontera en la apropiación de las TIC. Así, el trabajo inmaterial dista de ser lo creativo, afectivo y simbólico señalado por Virno (2003) y Hardt y Negri (2002). Por el contrario, las segundas líneas desarrollan un “uso acrítico y operativo” de las TIC, como los panaderos de Boston descriptos por Sennett (2000).⁶

De las entrevistas realizadas surge que, para las bases sociales, es decir, para los integrantes más periféricos, el ámbito de socialización de la información resulta ser la asamblea barrial. A ellos, tanto las noticias sobre las acciones y actividades protagonizadas por el MTD como las decisiones tomadas en la mesa de responsables y en los plenarios del frente que integra, les llegan vía oral en las reuniones semanales de sus barrios. Una minoría se ha incorporado a algún productivo, algunos se dedican a trabajos manuales de escasa calificación —cocinar para los comedores y copa de leche, cuidar niños en la guardería, mantener la limpieza de los locales— como contraprestación del subsidio recibido, pero la mayoría se limita simplemente a concurrir a las asambleas y participar de las movilizaciones. Si bien casi todos se reconocen como no usuarios de Internet, muchos de los más jóvenes tienen un correo electrónico para chatear y al menos un teléfono celular. A pesar de ello, ninguno de los entrevistados —jóvenes o adultos— declara haber recibido del movimiento alguna información por correo electrónico o

⁶ Richard Sennett (2000) en *La corrosión del carácter* señala las consecuencias subjetivas que los procesos de flexibilización producen en los trabajadores. Como consecuencia del distanciamiento entre el trabajador, las herramientas y las materias primas provocado por la computarización del proceso productivo en una panadería de Boston, el autor señala que los trabajadores pierden todo manejo del oficio y el trabajo termina por resultarles del todo indiferente. “En casa sí hago pan. Aquí aprieto botones”, repetían. Sennett asocia este aspecto de la *corrosión del carácter* de los trabajadores a la creciente simplificación de las tareas que un régimen de trabajo flexible requiere. “Al igual que cualquier acto de pensamiento, la inteligencia en el uso de las máquinas es aburrida cuando es *operativa* más que *autocrítica*” (Sennett, 2000: 76, el destacado es mío).

por celular. Otro punto relevante en esta instancia de participación es el desconocimiento que estos integrantes tienen del frente de movimientos. Ninguno de ellos conoce otro movimiento ni mantiene algún tipo de contacto con alguno de sus miembros, lo que en términos de las herramientas electrónicas se traduce en un desconocimiento absoluto de la existencia de la página web del frente de movimientos y del grupo de correo interno.

En la práctica concreta, el flujo de información y la dirección de la toma de decisiones entre las instancias de participación tiende a la verticalidad. Esta característica se sostiene en una combinatoria de factores que llevan a la concentración del trabajo intelectual y de las decisiones estratégicas del movimiento en los referentes, voceros y delegados. Las competencias socio-culturales y educativas diferenciales, las condiciones superiores de acceso a la información y los bienes simbólicos que ostentan quienes integran los círculos dirigenciales del MTD se complementan y refuerzan con una dinámica organizacional que, más allá de los intentos y esfuerzos, no ha podido transformar la lógica de la delegación imperante entre las bases sociales del movimiento. En definitiva, la apropiación diferencial y desigual de las TIC viene a profundizar esta lógica ampliando la brecha entre quienes deciden y quienes acatan.

En el caso del MTD estudiado, se corroboró una dinámica organizacional tendiente a centralizar ciertas actividades comunicacionales estratégicas en los círculos dirigenciales. Lo novedoso del caso es que no se trata de una organización verticalista *a priori*, sino que, muy por el contrario, en el MTD se predica constantemente la necesidad de fomentar la participación asamblearia “desde abajo”. Sin embargo, se genera un círculo vicioso a pesar de los esfuerzos por cimentar una dinámica asamblearia. Tanto referentes como responsables de segunda línea están atiborrados de tareas y pasan más de doce horas diarias en el movimiento, cargando con la responsabilidad de múltiples asignaturas, pero la delegación de sus responsabilidades les resulta cada vez más dificultosa. Y a los participantes de la periferia la división de tareas y de responsabilidades existente en el movimiento les resulta lógica y natural, ya que se basa en la portación de saberes, el compromiso y el reconocimiento. La mayoría no ha sido nunca vocero o encargado de relaciones, pero esto no les genera ninguna contradicción. En el caso de las TIC esta cuestión se ve ampliamente justificada. La concentración

del acceso a ellas y su manejo tiende a reforzar esta división, ya que quienes manejan los medios de comunicación electrónicos acceden sin mediaciones a los flujos de información externos del movimiento, acrecientan sus relaciones y contactos con otras organizaciones e instituciones y desarrollan cada vez más sus capacidades técnicas en el manejo de las TIC, ahondando así la brecha que los distingue de los más inexpertos.

En resumen, la apropiación de las TIC trasciende ampliamente la cuestión del acceso y la adquisición de capitales. De los observables recogidos mediante el trabajo de campo se puede esbozar la siguiente proposición: a mayor nivel de participación y responsabilidad en el movimiento, más intensa y compleja resulta la apropiación de las TIC. Así vemos cómo las TIC –sobre todo la computadora e Internet– resultan socialmente significativas según el grado de poder institucional, en tanto el nivel de participación y responsabilidad funciona como incentivo –y dador de sentido– para el acceso y el uso de las mismas. Creo que esto constituye un claro e interesante hallazgo de esta investigación ya que se detectó cómo la apropiación de las TIC se manifiesta como un efecto no buscado del compromiso militante.

La visión instrumental de las TIC: el MTD como mediador simbólico de oportunidades y amenazas

Las nuevas tecnologías se presentan a las clases populares como un objeto misterioso y ambiguo. El sentido de extrañamiento que genera su introducción inicial las hace depositarias de miedos pero también de esperanzas y expectativas. Como señala Winocur (2007), para los sectores populares la necesidad de incorporar la computadora e Internet al hogar no surge solamente de percibir las posibilidades que ofrece el mundo virtual, sino también de las carencias y amenazas del mundo real. Vislumbradas como un atajo hacia el acceso al saber y las fuentes de trabajo, las nuevas tecnologías aparecen como un recurso compensatorio que permitiría superar o paliar las desventajas de la situación de pobreza y, simultáneamente –y por ello mismo–, como una fuente de amenazas de nuevas formas de exclusión. Frente a esta situación, se impone una visión instrumental de las TIC basada en la

idea de que solo las personas que sepan manejar eficientemente estas herramientas serán capaces de progresar, conseguir buenos empleos y ascender socialmente (Winocur, 2007: 22).

De mi investigación particular, se desprende que esta visión instrumental prevalece entre los miembros del MTD. La idea de que la computadora, Internet y los teléfonos celulares son herramientas muy importantes, tanto para el desarrollo individual como para el éxito de las acciones colectivas del movimiento, alimenta una representación instrumental compartida por todos los miembros del MTD. Es decir, el manejo de las TIC aparece en su imaginario como garantía de acceso a conocimientos, información y fuentes laborales a nivel personal, y como recurso trascendental para dar un salto cualitativo en la autogestión de proyectos, ganar visibilidad y tender puentes de solidaridad y protección a nivel colectivo.

Ahora bien, más allá de que esta visión instrumental es compartida por el conjunto de integrantes del MTD sin importar el lugar ocupado dentro de la organización, de las entrevistas se desprende que la participación, el compromiso y la responsabilidad inciden en cómo cada individuo se enfrenta a las nuevas tecnologías y procesa simbólicamente aquellas potencialidades y amenazas. A continuación, se analizará de qué modo el grado de compromiso y participación se asocian a un agenciamiento diferencial de recursos materiales, competencias culturales y sentimientos subjetivos, que repercuten en las representaciones de las TIC de los distintos integrantes en relación al trabajo, el consumo y la comunicación.

Las dos caras de las TIC en relación al trabajo

La valoración de las nuevas tecnologías en general y de la computadora en particular presenta dos caras en relación al tema del trabajo. Entre los miembros del MTD, las TIC son vistas, por un lado, como herramientas privilegiadas para acceder a recursos, informaciones y conocimientos más calificados y para obtener empleos de mayor jerarquía y remuneración. Mas, por otro lado, son concebidas como un factor que amenaza con desplazar al trabajo humano y, en consecuencia, con la exclusión de los trabajadores al volverlos socialmente innecesarios. De esta forma, en el imaginario popular de estos actores

convive cierto optimismo tecnológico, según el cual la inclusión social podría conseguirse por vía de la inclusión digital, junto a una visión de la computadora como corporización del “fantasma de la inutilidad” (Sennett, 2006). Lo interesante es que este anverso y reverso de las TIC se extienden a través de los distintos pisos de participación y compromiso del MTD. Así, tanto entre los miembros de la mesa de responsables y los referentes barriales como entre los integrantes más periféricos, coexiste una noción instrumental de la computadora y la informática, que destaca sus facilidades y potencialidades para el acceso al trabajo y el conocimiento, junto con una visión apocalíptica que, remitiendo a las experiencias vividas, apunta a la computadora como la responsable pasada, presente y futura de la pérdida del empleo. De esta forma, la ambivalencia de toda tecnología señalada por Feenberg (2006)⁷ permite que las TIC sean depositarias tanto de miedos como de expectativas.

La creencia de que el manejo de la computadora abre las puertas del empleo está fuertemente arraigada en los distintos círculos del MTD. De allí que los conocimientos de computación se asocien inmediatamente con el acceso a más y mejores trabajos. Esta creencia está muy presente entre los miembros de las bases sociales del MTD. Entre ellos, son los más jóvenes quienes se muestran más predispuestos a aceptar el desafío. Tal es el caso de Alejandro, de 21 años. Él ingreso hace tres años al movimiento, “llevado por su madre”. Alejandro se considera un fanático de la tecnología, tiene tres celulares y convenció a la madre para que compre una computadora. Actualmente está buscando trabajo y cree que para ello es “indispensable saber computación”. Por eso ha hecho varios cursos de operador de PC en institutos privados. Maneja los programas básicos como Word, Excel y Access, pero lamenta haber tenido que dejar los cursos por falta de dinero. Por Internet, además de chatear, bajar música, visitar páginas de diarios y de noticias de fútbol, también busca trabajo. “Hoy –afirma– es como que todo pasa por Internet y por la tecnología. Por eso me gusta buscar información sobre celulares y todo lo que sea sobre modernización de la tecnología”.

Asimismo, la representación de la computadora e Internet como dispositivo de acceso al conocimiento y el empleo se ve reafirmada

⁷ “Algo es seguro: la tecnología puede constreñir y colonizar, pero también puede liberar potencialidades reprimidas del mundo de la vida que de otro modo hubieran quedado sumergidas”. Por lo tanto, “lo que hay que hacer es hablar de la ambivalencia de la tecnología como un locus de cambio social” (Feenberg, 2006: 41).

cuando los entrevistados asocian el uso de las TIC a determinadas ocupaciones. Frente a un abanico de posibilidades planteado, la mayoría de los entrevistados respondió que los que más usan estas herramientas son los estudiantes y los ejecutivos, relegando otras situaciones laborales como ama de casa o trabajador desocupado. “Si sabés manejar la computadora podés trabajar de secretario y de todas esas cosas [...]. Para mí la usa más el gerente de la empresa, por las informaciones que tiene que conseguir... el estudiante también puede ser” (Martín, 18 años, primario completo, integrante de una de las asambleas barriales).

Otra oportunidad que ofrecen las TIC ya no está solamente relacionada con el acceso al trabajo, sino con la capacidad de mejorar la productividad. En este sentido, los entrevistados, principalmente quienes tienen mayor responsabilidad, valoran positivamente la introducción de las nuevas tecnologías en los emprendimientos del movimiento y en la gestión de los subsidios sociales. Así, los referentes y responsables del MTD ponderan la velocidad de procesamiento, la agilidad comunicacional, el acceso más rápido a la información y la posibilidad de abrir mercados más allá de los límites del barrio, como las principales ventajas de la computadora e Internet aplicadas a los emprendimientos y tareas del movimiento. Observemos las apreciaciones de Daniel respecto a los ventajosos cambios que produjo la digitalización de los planes sociales.

—Es muy útil, para la comunicación es muy útil y más rápido. Entonces te llega mucho mejor la información, es más fácil [...]. Para mí me alivia el trabajo, en lugar de tener que estar ahí escribiendo en papeles, verlo, borrando con *liquid*, además como manejamos mucho número de documento y CUIL se te hace un bolonqui. En cambio con la compu es mucho más fácil. (Daniel, 33 años, secundario incompleto, actualmente cursa en un Bachillerato Popular, responsable de administración del MTD e integrante de la mesa de responsables)

Ahora bien, la significación y valoración de las TIC responde siempre, entre otras cosas, a las trayectorias y situaciones biográficas particulares. Por ello, no debe llamar la atención que sean justamente los miembros con más responsabilidades dentro de la organización los que asocien TIC con eficacia. Como se ha visto, estos actores car-

gan sobre sus espaldas un sinfín de tareas y actividades. De allí que cualquier herramienta que les permita economizar tiempo les resulte más que bienvenida. Daniel dedica más de doce horas diarias al movimiento. Por eso agradece la posibilidad de evitar viajes y traslados que le demandaban más tiempo. Es su cotidianeidad la que alimenta su deseo de incorporar una computadora en la casa para poder trabajar desde ahí y no tener que pasar tanto tiempo lejos de su familia. Para él, como para otros responsables y referentes, el ahorro de tiempo y la facilitación de las tareas operan como bálsamo.

—Me encantaría tener computadora en casa, pero está complicado. Igual estamos viendo de conseguir una para trabajar en mi casa directamente y no estar siempre acá o ir a un ciber. Y tener Internet con banda ancha porque es mucho más rápido el tema de bajar, mandamos archivos pesados con los listados y es como que tarda en bajar y perdés un montón de tiempo que lo podrías usar en otras cosas. (Daniel)

Las trayectorias de los integrantes que han ido adquiriendo cada vez mayores responsabilidades nos hablan de una reconfiguración en sus formas de experimentar el tiempo y el espacio. Si para el trabajador desocupado el tiempo transcurre sin que nunca pase nada y el medio físico circundante lo ata a los límites de su barrio (Merklen, 2005), la participación comprometida dentro una organización colectiva transforma radicalmente la experiencia espacio-temporal. Los responsables barriales, de áreas y emprendimientos productivos evidencian cabalmente un cambio sustancial en sus registros y prácticas espaciales y temporales: largas jornadas de trabajo interrumpido, actividades simultáneas en el ámbito local, regional y nacional, caracterizan su vida cotidiana actual. En este contexto, las TIC se perciben como herramientas que facilitan, alivianan, tornan más ágiles las actividades cotidianas. Desde la computadora —que permite ahorrar tiempo de procesamiento de los datos—, pasando por Internet —que evita el traslado físico—, hasta los celulares —que posibilitan la comunicación al instante entre barrios lejanos—, las nuevas tecnologías son bien recibidas por los miembros con mayores responsabilidades dentro del MTD. Las TIC, sobre todo los celulares, les brindan la posibilidad de trascender los límites espaciales de la localía a la que se ve condenada

buena parte de las bases sociales, atravesar distancias geográficas y sociales y ponerse en contacto con integrantes de otras organizaciones y clases sociales con facilidad. En suma, podríamos decir que las TIC les permite desanclarse de los lugares e introducirse en el espacio de los flujos y el tiempo atemporal (Bauman, 1999; Castells, 1998), logrando adecuarse a la “compresión espacio-temporal” propia del capitalismo flexible (Harvey, 1998). Frente a la representación del sacrificio, desde la perspectiva de los actores estudiados, todo lo que aliviane las tareas cotidianas es bienvenido. Creo que aquí reside otro hallazgo de esta investigación: la flexibilidad no conduce necesariamente a la precarización y la pauperización de los sectores populares y, por lo tanto, estos, desde racionalidades culturales diferentes —en tanto la distinción entre tiempo libre y tiempo de trabajo no se procesa de igual manera entre las clases medias altas y las populares—, valoran la velocidad y el dominio del tiempo y el espacio, al igual que otros sectores sociales.

—Para mí con el grupo Yahoo es mucho mejor porque hay veces que la información que nosotros manejamos son unificadas, entonces mandamos un correo masivo para que todos se enteren. Lo mismo con los planes. Antes implicaba ir de acá hasta La Plata cargando los papeles, ahora, en cambio, al ser digitalizado es muchísimo más rápido: en lugar de tener que ir a La Plata vas a un ciber, lo cargás, lo enviás y ya está. (Daniel)

Por otra parte, a pesar de que las nuevas tecnologías son representadas como puertas de acceso al conocimiento, el empleo y a mejores oportunidades, los trabajadores desocupados del MTD también depositan en ellas frustraciones, pérdidas de empleo y la proyección futura de nuevas desigualdades. La edad, las trayectorias laborales y el grado de compromiso y responsabilidad dentro del movimiento influyen en los matices de significación y en los modos de procesar y enfrentar estas amenazas. Como podemos ver en las siguientes citas, la mayoría de los responsables barriales y, más aún, los integrantes de las bases sociales del movimiento tienden a culpar a la tecnología de la desocupación. A diferencia de los miembros del núcleo promotor, que distinguen cualquier uso de la tecnología frente al uso capitalista,



la mayoría de los entrevistados pertenecientes a las clases populares creen que la tecnología en general y las nuevas tecnologías informáticas –sobre todo la computadora– quitan trabajo y tornan obsoletos a los trabajadores. En sus apreciaciones, se manifiesta una creencia cercana a un determinismo tecnológico que vela u opaca la lógica capitalista inherente a este *empleo represivo* (Hardt y Negri, 2002) de las nuevas tecnologías.

—Hoy todo es por computadora. Apretás un par de letras y ya está. Pero cada vez menos obreros y más desempleo. Imaginate cuántos se quedan sin trabajo mientras la tecnología avanza. (Noemí, 35 años, primario completo, entró en el MTD en el año 1999, responsable de la panificadora)

—Yo soy maquinista en plásticos, o sea mis veinte años que yo tuve, fue en plásticos, en soplado e inyección. Y después ya fue computarizado las máquinas, y anteriormente no, no eran todas computarizadas, pero después ya venían computarizadas, las máquinas eran italianas, qué se yo. Y resulta que cada vez era más moderno, con computadoras, el aparatito ese, ¿cómo es que le dicen? Pero igual, por más que sea computarizado o no computarizado, uno quisiera trabajar, porque yo sé trabajar, pero nadie me toma por la edad, nadie me quiere. (Jorge, 46 años, primario completo)

Como vemos, en estos testimonios conviven nuevos y viejos mitos y realidades en torno a la tecnología y el trabajo. Por un lado, perduran miradas del pasado que inscriben a las TIC dentro de las representaciones de la tecnología en general como fuerza que amenaza con suplantar a la fuerza de trabajo. Así, es común que en sus respuestas los términos “maquinaria” y “computadora” sean utilizados como sinónimos. Pero, por otro lado, también se ponen de manifiesto nuevas representaciones, asociadas a la idea de que el no saber computación excluye del acceso al trabajo. Y, en tanto se percibe que todo trabajo ha sido, en buena medida, computarizado, el no manejo de esta tecnología particular produce la incertidumbre novedosa de quedarse afuera del trabajo en general y no afuera de un trabajo concreto, como podría ocurrir por desconocer el manejo de una herramienta o maquinaria específicas. En consecuencia, se concibe el no manejo de la informática como una

cualificación excluyente de todo trabajo concreto que pretende ser reconocido como parte del trabajo abstracto de la sociedad, tal como operaba antes el alfabetismo tradicional.

Si bien la representación bifacética de la computadora está presente en los distintos niveles de participación del MTD, es entre los integrantes de segunda línea donde el compromiso y la responsabilidad para con la acción colectiva brindan mayores herramientas para congeniar simbólicamente ambas caras. La organización les proporciona a estos sujetos un conjunto de espacios y bienes, materiales y simbólicos, que les permiten desarrollar potencias reprimidas durante sus trayectorias sociales recientes. En esta dirección opera la posibilidad habilitada por el desarrollo de tareas cotidianas que requieren la generación y puesta en práctica de saberes y aptitudes intelectuales hasta allí inexplorados. De este modo, la acción colectiva les ha permitido recuperar la confianza en sí mismos. El sentirse capacitados los ha motivado para arremeter en el aprendizaje de novedosas herramientas, contrarrestando la sensación de extrañamiento que en un principio les generaban. Así, las TIC no son vistas ya como algo ajeno e indescifrable, sino como instrumentos cuyo manejo puede brindar numerosas ventajas y utilidades, tanto para el movimiento como para ellos mismos. Los ejemplos que siguen son elocuentes:

—Desde que entré en el MTD, hace casi diez años, hice de todo. [...] Por todo lo que hacía tenía que empezar a manejar la computadora, tenías que saber. En el año 2000, fue Sergio el que primero me empezó a enseñar. Por lo menos empezar a no tenerle miedo a la compu, a darme cuenta que si la toco no se rompe... (Noemí)

—Siempre me llamó la atención la computadora, pero la empecé a usar cuando entré al movimiento. [...] Estoy contenta de haber aprendido algo de computación, al menos a prenderla y manejar lo básico porque es como que te hace ver que estás adelantando, que no te quedás... (Vanesa, 48 años, primario completo, colaboradora del área de administración de uno de los barrios, inscripta en el Bachillerato Popular del movimiento)

Estos casos ilustran el modo en que la acción colectiva y su trama de relaciones operan en la subjetividad de sus integrantes con mayo-

res responsabilidades. Desde el acceso a medios de subsistencia y a conocimientos y educación, así como —en menor medida— a fuentes de trabajo alternativas, el MTD ha logrado generar un acercamiento de sus miembros con mayores responsabilidades a las TIC, que de otra manera hubiese sido improbable o mucho más lento. De esta forma, mediante la gestión de un conjunto de recursos materiales y simbólicos, como también por la construcción de un marco de referencia e identificación basado en sentimientos colectivos, la participación en el MTD contribuye a conjurar el fantasma de la inutilidad que los acechaba como trabajadores desocupados, como personas excedentes. En consecuencia, estas experiencias demuestran que las TIC no constituyen un obstáculo infranqueable, a pesar de la falta de capitales culturales y educativos. Más allá de no reconocerse habilidosos para el manejo de la computadora, el marco brindado por la acción colectiva promueve un acercamiento, en principio básico, a las TIC que habilita un mejor y más eficiente desempeño de las tareas y responsabilidades dentro del movimiento.⁸ En este sentido, se puede decir que el acceso facilitado a las TIC y las ventajas brindadas morigeran, entre los miembros con mayor responsabilidad, los temores depositados en la computadora como una “máquina que suplanta mano de obra”, produciéndose así una tensión entre su utilidad política y el temor que siempre ha generado la tecnología entre las clases populares.

¿Cómo y para qué usar las TIC? Del “embobamiento” al uso “inteligente”

Un común denominador entre los distintos integrantes entrevistados reside en la clasificación maniquea entre un “buen uso” y un “mal uso” de las TIC. Es habitual entre los adultos de sectores populares la valoración de las prácticas tecnológicas de acuerdo a su conveniencia o nocividad. En este sentido, en las clases populares se consideran

⁸ Aunque este acercamiento habilita el uso de las TIC en relación al trabajo y la militancia, esto no significa que los usos para el tiempo libre queden obliterados. De hecho, si bien, como se ha señalado, prevalecen prácticas tecnológicas relativas a la vida en el movimiento, en los relatos de los entrevistados también aparecen referencias a usos personales de las TIC. Dado el objeto de esta investigación, no me he concentrado en esta dimensión, pero estoy en conocimiento de su existencia.

“usos convenientes” aquellos que, supuestamente, permiten adquirir un plus en términos de educación y salidas laborales. De allí que, en este medio, las búsquedas de información para la escuela o la incorporación de saberes informáticos necesarios para desempeñar labores de mayor jerarquía sean las más ponderadas; mientras que se considera nocivas y, por lo tanto, rechazables, a aquellas prácticas que no agregan nada al individuo, que solo significan, según esta representación, una pérdida de tiempo. En este grupo se incluyen, obviamente, los videojuegos, el chat y la navegación por Internet sin un fin determinado. En definitiva, el tiempo dedicado a la computadora y la utilidad obtenida del uso de Internet constituyen los componentes valorativos principales a la hora de realizar aquella clasificación.

Entre los entrevistados, sobre todo entre los adultos, existe la idea de que las TIC son ventajosas siempre y cuando se las utilice en su justa medida y con un propósito bien definido: el estudio, las tareas del colegio, el trabajo. “A mí me parece que es importante, pero, como diría el general Perón, ‘todo en su justa medida y armoniosamente’”, señala Oscar. Las representaciones de los adultos ubican al uso juvenil de las TIC dedicado a los juegos, el entretenimiento sin contenido como enfrentado a este uso deseable, aplicado en su justa medida... En este punto, la mayor preocupación se pone sobre los niños y los jóvenes en tanto —consideran— le dedican a la computadora un tiempo excesivo sin un fin específico.

—La computadora es para poder saber más, te da más entendimiento, podés sacar más cosas que por ahí el libro no lo entendés o no lo tenés, para el estudio, para eso porque para los juegos... Aunque hoy para dar miedo tampoco es necesario un juego porque una computadora que me dé miedo es que un chico se la pase veinticuatro horas enfrente. (Vanesa)

Los miedos aparecen asociados al posible “embobamiento” de los chicos y a su exposición descontrolada frente a la pantalla que, según creen, pueden acarrear severos riesgos de abusos y crímenes por parte de desconocidos.

—La computadora es de mi hijo. Se la compramos cuando pasó de grado como premio. Pero ahora el no sale de ahí. Los

primeros días ni te miraba. Se la pasaba frente a la computadora todo el tiempo. Como embobado. Le hablabas y ni te registraba. Ni se lo sentía. Pegado a la pantalla. Estaba bobo. Así que Internet ni loca le pongo. (Noemí)

Resulta llamativo el modo en que esta representación no circula únicamente entre los adultos, sino que está también muy presente entre los miembros más jóvenes del movimiento.

—*¿Qué es lo peor de la computadora?*

—Lo peor de la compu es que te emboba demasiado, salís re abombado, te quedas un par de horas y salís hecho un bobo.

—*¿Si la usás para cualquier cosa o para jugar?*

—No, bueno si la usás para buscar información podés estar. Vos sabés que tenés algo que tenés que sacar. Pero estar por estar te cansa al toque. (Fragmento de entrevista a Chopi, 23 años, primario completo, trabaja en la herrería)

Sin dudas, en la formación de estas representaciones juegan un papel muy fuerte los medios masivos de comunicación, tal como lo vemos en el siguiente ejemplo:

—*¿Por qué dejaste de ir al ciber?*

—Porque ya no me llamaba mucho la atención y aparte porque quería dejar por esas cosas que pasan en la tele que dicen que los chicos se envician. (Fragmento de entrevista a Martín)

Evidentemente, las expectativas puestas en las ventajas que podría acarrear para sus hijos la compra de una computadora han devenido en un tema de extrema preocupación para los adultos de sectores populares. Lejos de redundar en un mejor acceso al conocimiento y al trabajo, la computadora se siente como un objeto extraño que amenaza con alterar el orden familiar y la autoridad de los padres. Niños que ya no contestan, jóvenes “idiotizados”, lazos familiares amenazados. De allí su constante intención de redoblar el control sobre lo que hacen sus hijos con ella.

—Me parece que es una cosa que te va como dividiendo. Yo por ejemplo en el comedor no tengo tele. Si querés comer

comé quedate acá... Comé y después te vas. En ese sentido, es medio como que te desune, los pibes comiendo en la pieza, con la computadora. A mí me parece que comer es en la mesa, tranquilo, terminar de comer y después te levantás y te vas al cuarto. Por lo menos ese control de ese ratito. (Oscar)

Este énfasis por el restablecimiento del control parental nos habla del modo en que los adultos perciben a las TIC como un elemento corrosivo de su autoridad. Su incorporación acarrea una inversión en las relaciones de saber-poder que rigen en el hogar. Por primera vez, los hijos poseen un saber no solo mayor sino totalmente independiente del de sus padres. Esta situación es vivida por los adultos como fuente de la pérdida del respeto y el reconocimiento de sus capacidades.

—Mi hijo la maneja con todo. Se la pasa ahí con los botones y cambia todo, el fondo de pantalla, las figuritas, todo en un segundo. Yo lo miro y no entiendo nada. Y él, lo más chocho. “¿Cuándo vas a parar?” le digo, y él me dice que quiere saber todo, que quiere ser un *hacker* y qué sé yo... (Noemí)

—Aparte el menosprecio que tienen hacia los más grandes. Te dicen “Vos sos un boludo” y “Vos sos un hijo de puta. Te doy de comer yo...”. Porque es así, como que te menosprecian los jóvenes, ¿viste? (Oscar)

A propósito de esta inversión de las jerarquías, Winocur sostiene que

la autoridad tradicional de los padres se asentaba en la inquestionabilidad de lo que sabían y valoraban, que provenía de tradiciones familiares y comunitarias, o de la cultura oral o libresca. Pero la incorporación de las nuevas tecnologías en el hogar contribuye subjetivamente a erosionar las fuentes de legitimación de esos saberes. (2007: 15)

En definitiva, la distinción entre usos deseables y condenables y el problema de la inversión de las jerarquías en torno a las TIC, suficientemente extendidos tanto dentro de las clases populares (Winocur, 2007) como en otros sectores sociales (Benítez Larghi, 2004), se reproducen dentro del MTD. Así nos encontramos con una convergencia entre la

mirada moral conservadora de ciertos sectores críticos respecto al uso “indiscriminado” de las TIC y algunas de las representaciones vigentes en la organización estudiada.

Ahora bien, entre los entrevistados esta distinción aparece fuertemente asociada al modo en que las TIC se inscriben en la vida cotidiana de los distintos sujetos y, por lo tanto, del lugar que en ella ocupa la participación en el movimiento. Si nos enfocamos en la experiencia de aquellos integrantes con mayor experiencia y compromiso dentro del movimiento, la definición del uso deseable se encuentra estrechamente relacionada con las actividades y sentimientos colectivos del MTD. Todos aquellos miembros con mayor responsabilidad concuerdan en que las TIC constituyen una herramienta muy importante para la organización: ellos las valoran como un instrumento que permite y facilita las acciones del movimiento. De allí que todo uso que permita una mejor y más eficaz comunicación y una consecución de mayores recursos al movimiento sea destacadamente valorado.

Una cuestión interesante consiste en determinar cómo se concibe quiénes son los más aptos para desarrollar ese buen uso de las TIC. A lo largo de la investigación se fue detectando que El Bocha –miembro principal del núcleo promotor, cara más visible y referente por excelencia del MTD– era considerado, por unanimidad, el más capacitado para las cuestiones tecnológicas. De él han surgido la mayoría de las iniciativas en que las TIC se ven implicadas. Para los miembros del MTD, El Bocha cuenta con los conocimientos necesarios para llevar adelante aquello que consideran un buen uso de las nuevas tecnologías, en el sentido de que, en palabras de un referente barrial, “él sabe sacarle todo el jugo a estas cosas”. De acuerdo a la representación de los miembros entrevistados, él es portador de un saber experto en la materia. De este modo lo caracteriza uno de los miembros de la mesa de responsables:

—Él en ese sentido tiene una capacidad bárbara el loco para... Por eso también está la cosa de que yo soy medio vago y le digo a él “flaco por qué no me averiguás tal cosa”. Entonces a la semana que viene me trae una página impresa. Se pone ahí... ti ti ti... y averigua todo en dos minutos. Tiene esa cosa y tiene eso de armar, es bastante capaz, El Bocha. (Oscar)

Es evidente aquí cómo, dentro del MTD, se diferencia positivamente a quienes poseen el saber tecnológico. Sin embargo, no se lo valora simplemente como un saber técnico, sino en función del provecho y la “inteligencia” con el que usan las herramientas electrónicas para las actividades del MTD. Este uso “inteligente” –generalmente contrapuesto al uso “no inteligente” llevado adelante por niños y jóvenes que se “la pasan todo el tiempo jugando y embobados frente a la pantalla”– consiste en saber “sacarle el jugo” a las TIC para agilizar la comunicación interna del movimiento, coordinar sus acciones directas y darle difusión nacional e internacional que garanticen cierta protección frente a las represiones.

Comunicación y TIC: entre la visibilidad, la despersonalización y la fantasía de la conexión permanente

La idea de que en el mundo actual todos estamos permanentemente comunicados gracias a las nuevas tecnologías conforma otro núcleo de sentido fuertemente arraigado entre los miembros del MTD. La certeza sobre la omnipresencia de la comunicación digitalmente mediada opera como sustrato común de las representaciones que estos actores populares construyen en torno a las TIC. “Hoy es como que todos estamos cada vez más conectados, con los celulares, con Internet...”, reflexiona Alicia, de 49 años y responsable del Centro Cultural. Sobre esta certeza, sentida como dada e irreversible, el acceso a las TIC se convierte en un imperativo al cual todos deben adaptarse. Algunos, como Alicia, han podido realizar algún que otro curso de computación. Pero la mayoría no cuenta con los recursos necesarios para acceder al manejo de la informática. De allí la fuerte presión ejercida desde las bases sociales para que se desarrollen cursos de computación en el marco del MTD.

El mismo imperativo está muchas veces detrás de las decisiones tomadas en torno a la compra de un teléfono celular, sobre todo entre los integrantes más jóvenes y con menor grado de participación en el movimiento. Muchos de ellos reconocen que se han comprado un teléfono móvil debido a que el resto de los amigos tenían y, de otra forma, no podían comunicarse.



—Decidí comprarme el celular porque vi que todos tenían y necesitaba comunicarme. Y todos se mandaban mensajes y a mí no me llegaban. (Martín)

—Y como todo, siempre tenés que llamar a alguien y tampoco da para ir a un público y colgarte ahí o esperando. Vos tenés tu celular, te comunicás cuando vos querés. Mis amigos tenían, entonces también por eso. Y me quería comunicar. Estás comunicado con todos. Buenísimo. El celular me gusta. Está bueno. Las cosas que tienen además... tienen unos chiches... (Chopi)

La adecuación a las nuevas tecnologías está signada, entonces, por el miedo a quedar afuera de lo que se ha vuelto socialmente significativo. El mandato de la adecuación tecnológica y los riesgos de un nuevo tipo de exclusión abarca también, según lo creen los entrevistados, el accionar del MTD. Así explican distintos miembros la necesidad de contar con teléfonos celulares dentro del movimiento:

—A veces te quedás afuera de las informaciones, ¿viste? A veces tenés informaciones de nación o de provincia y no te llegan porque no tenés como comunicarte. Por lo menos con esto llamás y preguntás. Estás continuamente comunicado. (Julio, 48 años, secundario incompleto, referente barrial e integrante de la mesa de responsables)

Las principales ventajas que encuentra el MTD en las TIC están asociadas a la comunicación, en tanto se las ve como herramientas que otorgan visibilidad al movimiento y facilitan el establecimiento de contactos solidarios con todo el mundo. En este sentido, los diferentes miembros creen que una página en Internet le permitiría al movimiento adquirir un alcance planetario redundando en lazos de solidaridad con otras organizaciones: “Internet sirve para que conozcan al movimiento desde otras partes del mundo y permite recibir donaciones desde el exterior” (Alicia).

El anhelo de hacer visible al movimiento se profundiza en tanto se percibe que los medios masivos de comunicación no retratan el verdadero trabajo cotidiano de los movimientos de trabajadores desocupados. Por eso, la mayoría de los entrevistados preferiría que la página reflejase todo el trabajo subterráneo del MTD:

—Me gustaría que se muestre todo el trabajo en los barrios, todos los emprendimientos, lo que se hace en los productivos, para que haya un conocimiento de que no solo cortamos, sino que también hay otras actividades dentro del movimiento del cual sería bueno que se sepan. (Daniel)

—Me gustaría que salieran los talleres que hay, las cosas que se hacen, anunciar que hay una escuela, estaría bueno eso ponerlo ahí, que hay carbonería, herrería, bachiller, serigrafía, panadería. (Chopi)

En este punto, resulta interesante indagar el modo en que se valoran las TIC en relación a los medios tradicionales de comunicación, especialmente la televisión. En líneas generales, entre los diferentes miembros—sin importar el grado de participación y compromiso— existe una concepción que asocia Internet a una comunicación de mayor calidad, en tanto puede ser un canal de expresión propio y directo del movimiento, por medio del cual podría brindar información bien detallada, sin la mediación de personas y empresas ajenas al mismo. Frente a esto, la televisión se considera un medio que, si bien garantiza una mayor cantidad de audiencia, lo hace al precio de no poder hablar por sí mismos sino a través de otros, con los riesgos de tergiversación implicados en ello.

—Los medios grandes hay veces que minimizan las noticias y a uno no le agrada mucho cómo las manejan pero bueno uno está dispuesto y son las reglas de juego. Los medios nunca van a tirar para lo “popular”, sino que van a fomentar sus intereses económicos. Internet tiene un poco más de ventaja porque nosotros podemos expresar mejor lo que verdaderamente nos pasa y la gente puede leer y enterarse de lo que realmente escribimos nosotros y no te corta nada. Vos podés escribir lo que pensás, creés y sentís. (Daniel)

Sin embargo, en términos de la recepción de los mensajes, los miembros del MTD creen que la televisión garantiza un alcance más plural y general ya “que le llega a todos”, mientras que Internet posee una audiencia más limitada, en tanto “no todos tienen acceso a Internet ni saben cómo buscar” y, en consecuencia, “allí te busca el que ya sabe, que ya te conoce y quiere saber más en detalle”.



Ahora bien, de acuerdo a las representaciones de los referentes políticos y de los responsables más comprometidos, este uso debe estar subordinado a los principios y valores propios de la organización. Ellos tienen una visión más crítica y reflexiva que los miembros de las bases sociales: la visibilidad del movimiento no es imprescindible *per se* ni debe realizarse a cualquier precio. Es por ello que entre los referentes y responsables aparece como preocupación destacada la personalización y sustantivación de la comunicación. Para ellos, no se trata simplemente de comunicar y de establecer innumerables contactos, sino de sustentar los mensajes con un trabajo cotidiano y con la edificación de relaciones sociales cargadas de sentido.

—Es una herramienta bastante importante. Pero para tener la computadora y mandar una foto a Alemania o a Suiza o a donde sea, vos tenés que tener la huerta sembrada y Ciro tiene que haber dado vuelta la tierra y plantado la semilla... O sea que la máquina es importante, pero importante como reflejo de una cosa. O sea, vos tenés que tener lo otro para con la máquina reflejarlo. La máquina por más buena que sea, vos te ponés a apretar botones y no va a crecer el zapallo. (Oscar)

Por otra parte, con respecto a la valoración de la comunicación mediada por computadoras, reaparece en el MTD el privilegio de los encuentros cara a cara por sobre los contactos virtuales. Frente a la “frialidad” de las pantallas se rescata el “sentir” al otro que, según creen, solo permiten los encuentros presenciales. Es decir, la representación de estos actores no se ajusta a cierta fórmula dominante que sostiene “a mayor cantidad de medios, mejor comunicación”. Para los miembros más comprometidos, las relaciones sociales se construyen mediante la interacción sostenida y personalizada. En todo caso, los medios de comunicación deben estar simplemente al servicio de esta interacción, facilitando y potenciando los encuentros. La siguiente reflexión de un responsable de emprendimiento ilustra esta representación:

—Por ejemplo, nosotros hacemos un encuentro acá. Entonces vos te encontrás con gente y eso te da la posibilidad de hablar, de conocerlo, de relacionarte. Pero en el otro tema vos estás hablando con un tipo, sí, pero no sabés cómo es, de dónde es. En cambio en el encuentro sabés que es un compañero de

Tucumán y tenés la posibilidad de la dialéctica, del intercambio, de comentar, de sentirlo al tipo. A mí me parece que a través del vidrio... Está bien, te soluciona el problema porque el otro está en Madrid y vos estás acá, lo podés ver por lo menos. Pero en la cosa así cotidiana me parece que hay mucho expuesto a esa cosa y a ese aparatito. (Oscar)

De esta forma, al menos en lo que a las representaciones se refiere, los integrantes más comprometidos intentan no caer en una “percepción fetichista”⁹ (Feenberg, 2006; Mattelart, 2002) de las nuevas tecnologías, ubicando la comunicación como elemento constitutivo de la acción, pero siempre al servicio de los principios del movimiento. Es decir, como instrumento para generar nuevas formas de relaciones sociales, teniendo la dignidad de los seres humanos como eje central, así como de de producción y comunicación, cuyo uso sirva para generar más empleos y facilitar y agilizar el trabajo, pero no para reemplazarlo, para abrir canales de participación y socialización de la información y para volver más eficaz la acción directa.

A modo de conclusión

A lo largo de este trabajo se han indagado distintos núcleos de sentido alrededor de los cuales se construye la apropiación de las TIC por parte de un actor colectivo de las clases populares argentinas.

Hemos visto que, más allá del modelo organizacional ideal perseguido, las TIC se amoldan a las lógicas reales de estructuración interna reforzando las relaciones jerárquicas y la división técnica del trabajo. Sin dudas, el vínculo entre saber y poder encuentra un nuevo condimento con su introducción, pero de una manera completamente contraria al impacto democratizador pregonado por los discursos corporativos y gubernamentales. Sin embargo, la acción colectiva de la organización opera facilitando el acceso y la adquisición de habili-

⁹ “En la percepción fetichista, [la tecnología] aparece como una instancia no social de pura racionalidad técnica más que como el nexo social que efectivamente es [...] como el precio, la función es un término relacional que le atribuimos al objeto como cualidad real. En realidad, la función de cualquier tecnología es relativa a las organizaciones que la han creado, la controlan y le asignan un objetivo” (Feenberg, 2006: 28-32).



dades tecnológicas entre sus miembros, sobre todo entre aquellos que asumen mayor responsabilidad. Además, frente al mito, generalmente sostenido en la realidad, de la informática como llave maestra para el acceso al trabajo, las bases sociales demandan a la organización capacitación informática.

El análisis de las prácticas y representaciones presentes entre sus integrantes muestra tanto líneas de continuidad como de ruptura respecto de aquellas vigentes entre los sectores populares no movilizados. Pareciera que la acción colectiva del MTD, si bien se nutre de las experiencias tecnológico-comunicacionales de sus miembros, tiende, fundamentalmente, a renovar ciertas miradas e imaginarios respecto a las TIC. En este sentido, cuanto mayor es el grado de compromiso y mayores son las responsabilidades asumidas por los integrantes aparecen visiones más críticas que cuestionan los usos que se quedan en el mero consumo. Así, entre los referentes barriales y círculos dirigenciales, el interés está puesto en la subordinación de las tecnologías al servicio de los objetivos y valores del movimiento, cuestión que muestra sus mayores avances en la esfera de la comunicación externa. Predomina, pues, la noción de que la tecnología no debe suplantar al ser humano, ya sea en la esfera de la producción como en la de la comunicación. Conviene aprovechar su velocidad, agilidad y capacidad para trascender los límites espaciales, pero no deben quitar trabajo, reemplazar la inteligencia ni subordinar o impedir la comunicación interpersonal cara a cara. Mientras tanto, aunque esta mirada crítica pierde fuerza a medida que descendemos hacia las bases sociales, muchos miembros del MTD recuperan, junto al desarrollo de habilidades tecnológicas —obtenidas gracias a su participación en el movimiento—, la confianza para asumir nuevas tareas laborales. El manejo —aunque hasta aquí elemental— de la computadora y el correo electrónico los hace sentirse capacitados para llevar adelante tareas de cierta complejidad intelectual y situarse con mayores expectativas frente a un mercado laboral excluyente. De modo que la acción colectiva vuelve socialmente relevantes a las TIC para sus integrantes provenientes de las clases populares, brindando marcos de acceso acotados y, por sobre todo, otorgándoles sentido dentro de su vida cotidiana. Esto marca una notable diferencia respecto a sujetos de clases populares no movilizados.

Simultáneamente, existe otro núcleo de sentido por el cual los adultos condenan el uso de las TIC por los más jóvenes, abriéndose así una brecha

generacional en su plano simbólico. Mientras para los adultos el énfasis debe estar puesto en el acceso al conocimiento y la formación laboral, los jóvenes llevan adelante diverso tipo de prácticas, muchas de ellas ligadas al consumo y el entretenimiento. Lo interesante aquí es que, dentro de estos actores colectivos de protesta, se reproduce una distinción vigente no solo en las clases populares no movilizadas (Winocur, 2007; Bouille, 2008) sino que atraviesa también otros sectores sociales (Benítez Larghi, 2004; Fernández Jeansalle, 2008; Pahor, 2008).

La presencia, en estos sectores marginados de las clases populares, de esta percepción de efectos perversos y potencialidades en las TIC, y la distinción entre usos legítimos e ilegítimos configuran otro hallazgo curioso y llamativo de esta investigación: el hecho de que los excluidos de una infinidad de recursos experimentan y se representan el acceso a las mismas de manera similar a la de otros sectores sociales relativamente integrados. Sostengo, como hipótesis para futuros trabajos, que esto obedecería a la construcción hegemónica desatada en rededor de las TIC en tanto los discursos publicitarios y los medios masivos de comunicación parecen permear incluso las representaciones sociales de las clases populares movilizadas.

En definitiva, a partir de esta investigación se puede afirmar que es el modelo organizacional el que define los flujos de información y su dirección, más allá de las potencialidades de horizontalidad habilitadas por las características técnicas de las TIC. En otras palabras, no es la tecnología la que impacta en la organización interna democratizándola, sino que los procesos de apropiación de la misma se amoldan a los modelos organizacionales vigentes siguiendo sus patrones jerárquicos y relaciones de poder particulares. Esto se puede observar tanto en organizaciones abiertamente jerárquicas como, en el caso de este trabajo, en movimientos que persiguen, al menos en el imaginario, modelos más horizontales. El vínculo entre saber y poder asume diferentes formas, incluso dentro de una misma organización. A veces ambos elementos se imbrican y refuerzan: los que tienen más poder acceden a las TIC y con ello adquieren conocimientos, saberes e información que confirman su posición de poder. Otras veces, el saber técnico lo tienen los responsables de segundas líneas, pero son los dirigentes quienes conservan su dirección y aplicación.¹⁰ También

¹⁰ Por ejemplo, dentro de las organizaciones, muchas veces, se reproduce el clivaje

ocurre que las mayores habilidades son ostentadas por los jóvenes de las bases sociales, pero no las implementan o explotan en función del movimiento ni este se los demanda. En consecuencia, resulta erróneo y ligero presuponer a las TIC como sinónimo de democracia, horizontalidad y descentralización.

Bibliografía

- Bauman, Z. (1999). *La Globalización. Consecuencias humanas*. Buenos Aires: FCE.
- Benítez Larghi, S. (2004). “La vuelta al mundo en ochenta bytes”. En Wortman, A. (comp.) *Imágenes publicitarias/Nuevos Burgueses* (pp. 71-106). Buenos Aires: Prometeo.
- (2010). *Cazadores de e-topías. La lucha desigual por la apropiación de las TIC en las Organizaciones de Trabajadores Desocupados*. Tesis de Doctorado en Ciencias Sociales, UBA. Mimeo.
- Bouille, J. (2008). “Cibercafés o la nueva esquina”. En Urresti, M. (ed.) *Ciberculturas juveniles* (pp. 105-120). Buenos Aires: La Crujía.
- Castells, M. (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1. La Sociedad Red*. Madrid: Alianza.
- (1998). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 2. El poder de la identidad*. Madrid: Alianza.
- (2003). *La galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona: De Bolsillo.
- Feenberg, A. ([2005] 2006). *Del esencialismo al constructivismo: la filosofía de la tecnología en la encrucijada*. En línea: <<http://www.sfu.ca/~andrewf/U2%20Feenberg.pdf>>. Consultado el 15-4-2011.
- Fernández Jeansalle, J. (2008). “Doble clic. Internet y jóvenes de clase media en la ciudad de Buenos Aires”. En Urresti, M. (ed.) *Ciberculturas juveniles* (pp. 87-103). Buenos Aires: La Crujía.
- Hardt, M. y Negri, A. (2002). *Imperio*. Buenos Aires: Paidós

machista y patriarcal de la división del trabajo imperante en el resto de la sociedad. Mientras las prácticas tecnológicas de carácter público y universal son abordadas casi exclusivamente por los varones, los usos de las TIC de índole administrativo, privado, particular y doméstico se asignan a las mujeres.



- Harvey, D. (1998). *La condición de la posmodernidad. Investigación sobre los orígenes del cambio cultural*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC.
- Jodelet, D. (1986). “La representación social: fenómenos, conceptos y teoría”. En Moscovici, S. *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales* (pp. 469-494). Barcelona: Paidós.
- Mattelart, A. (2000). “Fetichización de las nuevas tecnologías”. *Le Monde Diplomatique*, N.º 14, Buenos Aires, 15 de agosto de 2000, 28-29.
- (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Buenos Aires: Paidós.
- Merklen, D. (2005). *Pobres ciudadanos. Las clases populares en la era democrática (Argentina, 1983-2003)*. Buenos Aires: Gorla.
- Pahor, M. (2008). “Concetad@s. Cómo usan Internet los jóvenes de clase alta en Buenos Aires”. En Urresti, M. (ed.) *Ciberculturas juveniles* (pp. 69-85). Buenos Aires: La Crujía.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.
- (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.
- Sistema Nacional de Consumos Culturales (SNCC) (2008). *Informe N.º 4/Marzo 2008*, Buenos Aires: SNCC.
- Thompson, J. B. (1998). *Los media y la modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Virno, P. (2003). *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*. Buenos Aires: Colihue.
- Winocur, R. (2007). “La apropiación de la computadora e Internet en los sectores populares urbanos”. *Revista Versión*, 1(19), 191-216.
- Winocur, R. (2008). “El móvil, artefacto ritual para controlar la incertidumbre”, *Revista Alambre*, 1 (1). En línea: <<http://www.revistaalambre.com/Articulos/ArticuloMuestra.asp?Id=15>>. Consultado el 20 de septiembre de 2011.

