

## TIC, sectores populares y juventud.

Modalidades de apropiación tecnológica en tres espacios de acceso público del partido de La Matanza (Prov. de Buenos Aires-Argentina)

Sebastián Benítez Larghi, Carolina Aguerre, Marina Calamari, Ariel Fontecoba, Marina Moguillansky, Jimena Ponce de León<sup>1</sup>

### Resumen

El trabajo analiza las distintas modalidades de apropiación tecnológica por parte de jóvenes de sectores populares urbanos que acceden a las TIC en diferentes espacios de acceso público. En tal sentido, se procura establecer la contribución de cada uno de estos espacios sobre las siguientes dimensiones de la vida cotidiana de los y las jóvenes que las utilizan: sociabilidad, educación, empleo y participación política. Desde una perspectiva cualitativa, se indagaron tres distintos tipos de espacio de acceso público (comercial; autogestionado; comunitario con financiamiento estatal) situados en el municipio de La Matanza. El trabajo de campo se basó en entrevistas semi-estructuradas y grupos focales con jóvenes usuarios de los espacios de acceso público, así como la observación no participante de los mismos.

**Palabras clave:** Apropiación, TIC (Tecnologías de Información y Comunicación), Jóvenes, Sectores Populares.

---

<sup>1</sup> **Sebastián Benítez Larghi** (Instituto de Investigaciones en Humanidades y Ciencias Sociales (UNLP-CONICET) es Dr. En Ciencias Sociales (UBA), profesor de Sociología de las tecnologías digitales en la UNLP e Investigador Asistente en el CONICET. Contacto: [sebastianbenitezlarghi@gmail.com](mailto:sebastianbenitezlarghi@gmail.com)

**Carolina Aguerre** es investigadora y profesora de la Universidad de San Andrés.

**Marina Calamari** es Lic. en Ciencias Políticas y docente en la Universidad de San Andrés.

**Ariel Fontecoba** es politólogo y profesor de Economía Social en la Universidad de Buenos Aires (UBA).

**Marina Moguillansky** es Dra. En Ciencias Sociales (UBA) e Investigadora Asistente en el CONICET y profesora adjunta en la UNSAM.

**Jimena Ponce de León** es Licenciada en Antropología (UBA) y profesora de la Universidad Nacional de General Sarmiento.

## 1. Introducción

Esta ponencia pretende brindar algunas respuestas respecto del significado que el acceso público a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) adquiere en la vida cotidiana de poblaciones, principalmente juveniles, de sectores populares urbanos de la Argentina. Para ello comparamos tres modelos diferentes de apoyo al acceso público, indagando la contribución de cada uno de ellos en términos del desarrollo socio-económico de los grupos sociales estudiados. Hemos seleccionado tres casos distintos, situados en el municipio de La Matanza<sup>2</sup>: 1) una iniciativa autogestionada por una organización comunitaria (el Movimiento de Trabajadores Desocupados, MTD La Matanza); 2) un centro privado con fines comerciales o cibercafé; y 3) un Centro de Educación y Acceso a la Informática (CEA) impulsado y financiado por un programa Estatal y gestionado por una organización comunitaria (Asociación Civil Cirujas). Los tres se enmarcan en un contexto de pobreza y marginalidad urbana que impacta especialmente sobre las juventudes de sectores populares en términos de exclusión social. Mediante nuestra investigación hemos procurado determinar la contribución (Ramírez, 2007) de cada uno de estos espacios en relación con las siguientes dimensiones de la vida cotidiana de las y los jóvenes que los utilizan: sociabilidad, educación, empleo y participación ciudadana.

En coincidencia con la literatura especializada, de nuestra investigación se desprende que la brecha digital de primer orden (Warschauer, 2003; Camacho, 2005) conserva cierto peso y la pobreza digital (Barrantes, 2007) encuentra su principal desafío en la distribución desigual del conocimiento y las competencias informacionales. Es por esto que nuestro trabajo pone el foco en las estrategias de apropiación (Thompson, 1998) de las TIC desarrolladas por estos actores en distintos espacios de apoyo al acceso público a computadoras e Internet.

---

<sup>2</sup> El Partido está situado en la periferia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Según el censo 2010 cuenta con 1.772.130 habitantes, es decir, casi el 10% del total de la Provincia de Buenos Aires. Si bien sus guarismos de desocupación y pobreza han mejorado al ritmo del crecimiento económico y de políticas sociales recientes, aún se trata de una zona marcada por décadas de empobrecimiento, desocupación estructural y exclusión social.

## 2. Metodología

En la investigación adoptamos una estrategia metodológica cualitativa tendiente a recuperar la perspectiva y la voz de los actores. Su diseño se estructuró en dos etapas sucesivas. En la primera fase se establecieron los contactos con los centros; se realizaron observaciones en los diferentes espacios y una serie de entrevistas piloto. En la segunda fase se realizó la comparación sistemática entre los tres tipos de espacios a través de entrevistas semi-estructuradas con usuarios de los distintos espacios y con no usuarios de Internet. Esta indagación cualitativa nos permitió evaluar la problemática del acceso público a TIC desde la perspectiva de los actores recalando en los significados que le asignan a las tecnologías y sus prácticas cotidianas en los espacios de acceso público. La comparación sistemática de cada caso nos permitió establecer las semejanzas y diferencias de la apropiación de las tecnologías que habilitan los espacios seleccionados.

En cuanto a las técnicas de investigación, se emplearon la observación no participante y las entrevistas cualitativas con un guión semi-estructurado, diseñado para favorecer las comparaciones entre casos. Por último, se aplicó una encuesta a los residentes de la zona de influencia de los espacios de acceso público con el objetivo de sistematizar los hallazgos del análisis cualitativo. Debido a la escasa difusión de los espacios comunitario y estatal, esta encuesta no nos permitió captar a sus usuarios, siendo representativa solamente de los usuarios hogareños, usuarios de ciber y no usuarios; en consecuencia no hemos incorporado sus resultados salvo cuando algunos datos de la encuesta son utilizados para respaldar al análisis cualitativo<sup>3</sup>.

Las observaciones no participantes en los espacios se realizaron acudiendo en distintos días y horarios a los tres tipos de espacio seleccionados. La observación se centró en la infraestructura y actividades del lugar, el tipo de usuarios y sus prácticas. El registro escrito de estas observaciones se complementó con fotografías de los espacios. Las entrevistas semi-estructuradas se destinaron a evaluar las prácticas y significados que asignan los jóvenes y adultos al uso de las TIC en el espacio público. Se realizaron cuarenta entrevistas con jóvenes usuarios y no usuarios de los

---

<sup>3</sup> La encuesta se realizó a 300 personas residentes en la zona de influencia de los PASC seleccionados. El muestreo se hizo por cuotas mínimas de edad, género y tipo de usuario (hogareño, de espacio público y no usuario), utilizando la técnica del timbreo.

espacios, comprendiendo varones y mujeres de entre 15 y 39 años de edad. Las entrevistas fueron codificadas y analizadas utilizando el programa Atlas ti.

### 3. Presentación de los tres espacios seleccionados

La cooperativa *La Juanita* del MTD-Matanza funciona en el barrio Gregorio Laferrere del Partido de La Matanza. Su origen se remite a mediados de la década del noventa, en el marco de movilizaciones por trabajo y contra el hambre. Fue una de las organizaciones más reconocidas del movimiento social de desocupados de la Argentina conocido como “piqueteros”, cuya metodología de protesta se basaba en el bloqueo de caminos y manifestaciones. Se diferenciaron del resto de los grupos piqueteros por no aceptar planes y subsidios sociales otorgados por el gobierno. Su estrategia se sustentó en cambio en el trabajo territorial y comunitario, así como en la autogestión de emprendimientos productivos autónomos y cooperativos. A pesar de generar esto una fuerte reducción cuantitativa de sus bases sociales, el movimiento logró transformaciones concretas en su entorno mediante la apertura de una panadería, un taller de costura y diseño de vestimenta y un jardín de infantes. En este sentido se inscribe la sala de informática, creada a comienzos de 2006. Allí se brinda acceso público a Internet y se dictan cursos de operador de PC, navegación en Internet, reparación y reciclado de computadoras. La donación de equipos y capacitación provistas por la Fundación *Equidad*<sup>4</sup> sentaron las bases para el desarrollo de estos cursos en la Cooperativa.

El cibercafé seleccionado para el estudio está ubicado a dos cuadras del MTD La Matanza. Es uno de los pocos cibernets que quedan en el barrio<sup>5</sup>. Fue inaugurado en 2003, cerrado entre 2006 y 2008, y reabierto por el mismo propietario en su actual ubicación: un local rectangular de vidrios polarizados, que obstruyen la vi-

---

<sup>4</sup> La Fundación Equidad es una organización sin fines de lucro que tiene como a misión “proveer servicios y productos tecnológicos para promover la igualdad de oportunidades, la integración social y el cuidado ambiental.” Para ello, la organización lleva adelante diversas iniciativas de reciclado de computadoras, de apoyo y cooperación en investigación sobre acceso y uso de las TIC y creación de centros de acceso comunitarios de manera coordinada con otras organizaciones de la sociedad civil y diversas empresas. ([www.equidad.org](http://www.equidad.org)).

<sup>5</sup> Varios entrevistados hacen referencia a una merma del comercio vinculado a los cibercafé en la zona. Tal apreciación coincide con las tendencias reflejadas en los datos estadísticos sobre esta actividad en la actualidad. (Ver Clarín, “El ciber pasó de moda y hoy sobrevive con el mail ‘al paso’”, 18/12/2010)

sión de afuera hacia adentro y viceversa. Cuenta con dieciséis computadoras de una antigüedad promedio de tres años dispuestas una al lado de la otra, separadas con paneles blancos que dividen y dan cierta privacidad al usuario. Actualmente no utilizan filtros, porque según relata el dueño, no permitían abrir algunas páginas muy solicitadas. Además del acceso a la computadora e Internet (0.70 dólares la hora), el ciber ofrece servicios de impresión (0.12 dólares la hoja impresa).

La Asociación Civil Cirujas se fundó en 1996, su sede se ubica en González Catán, Partido de La Matanza, desde 2001. Con apoyo del Instituto Nacional de Tecnologías Agropecuarias (INTA), la Asociación creó un centro para la socialización de experiencias agrícolas, en busca de mejorar las capacidades para el trabajo en las huertas de la zona. Las actividades de la Asociación se fortalecieron y diversificaron con distintos programas estatales y de ONGs orientados a proyectos productivos, problemáticas juveniles, construcción de ciudadanía, alfabetización de adultos y microcréditos. A mediados de 2010, la organización comunitaria incorpora el *Centro de Enseñanza y Acceso Informático* (CEA), el n° 157 en el marco del Programa MiPC<sup>6</sup>. El Programa otorga equipos de última generación, financiamiento para el acondicionamiento de las instalaciones, capacitación para los operadores y acceso a Internet por un año. Como contraparte, la organización debe adaptar el espacio para cumplir con ciertos estándares de servicio, ofrecer capacitación a la población y garantizar el funcionamiento del CEA por lo menos durante tres años, pudiendo para ello cobrar tarifas sociales a los usuarios.

#### 4. La apropiación de las tecnologías como clave de lectura

Concebimos la apropiación, siguiendo a Thompson (1998) como un proceso material y simbólico en que un grupo social interpreta y otorga sentido a un determinado artefacto cultural. Resalta en este enfoque la capacidad de los sujetos para volver significativas sus prácticas de acuerdo con sus propósitos. Así, los artefactos culturales son apropiados por un grupo social -en términos de su universo simbólico particular- sí y sólo sí son también socialmente significativos. De manera que

---

<sup>6</sup> Programa impulsado desde el Ministerio de Producción con el objetivo de reducir la brecha digital entre los argentinos. Las dos líneas de acción para lograrlo son: el auspicio para el equipamiento computacional, así como la generación e implementación de Centros de Enseñanza y Acceso Informático (CEAs) gestionados por organizaciones sociales.

son las necesidades subjetivas de ese grupo (Winocur, 2007) las que guían este proceso. La clase social, la construcción del género, la pertenencia generacional y la biografía personal establecen las diferenciaciones.

En nuestro trabajo, son las TIC y los propios centros como artefactos culturales las que habilitan o restringen ciertos tipos diferentes de apropiación. A su vez, entendemos la tecnología como un proceso de apropiación entre sujeto y objeto donde operan múltiples tipos de mediación. Es en esta clave que leemos la contribución de los espacios de apoyo al acceso público en la vida cotidiana de los y las jóvenes urbanos de bajos recursos.

### 5. Contexto de investigación

A continuación se presentan algunos datos que ayudan a contextualizar en términos sociodemográficos y de conectividad nuestro objeto de estudio. La investigación se realizó en el partido bonaerense de La Matanza, el más habitado del área metropolitana que rodea a la ciudad de Buenos Aires, con alrededor de 1,7 millones de habitantes. A pesar de que La Matanza se encuentra dentro de una “megaciudad global” (Castells, 1995), es uno de los lugares más relegados de la zona. No se cuenta con datos actualizados al respecto, pero los de 2006 mostraban que en La Matanza un 72% de la población era pobre y había un 20% de desocupación, índices que empeoraban si se tomaba sólo la población juvenil (UNLM, 2006). Sin embargo, es posible que estas estadísticas hayan mejorado al ritmo del crecimiento económico y de políticas sociales como la Asignación Universal por Hijo implementada desde 2009. Más allá de esto, lo que resulta significativo para nuestro estudio es que se trata de una zona marcada por décadas de empobrecimiento, desocupación estructural y exclusión social.

En cuanto a la difusión de las TIC en la zona estudiada, los datos del último Censo Nacional realizado en 2010 arrojan que solamente el 42% de los hogares del partido de La Matanza contaba con al menos una computadora (INDEC, 2012a). Si bien no se cuenta con datos desagregados, presumiblemente la penetración sería aún menor en las zonas más desfavorecidas de Laferrere y González Catán donde se realizó la investigación. Respecto al acceso a Internet, los datos de la Encuesta Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (ENTIC) muestran que

en el Gran Buenos Aires la penetración de Internet (sumadas la modalidad móvil y fija) alcanza actualmente a un 50% de los hogares (INDEC, 2012b: 18). Sin embargo, este guarismo es un promedio que incluye partidos con indicadores socio-económicos mayores a los de las localidades de nuestra investigación. Tal es así que en 2010 los datos de nuestra encuesta reflejaban que apenas un 28% de los hogares de la zona estudiada contaba con una conexión a Internet.

En un contexto de baja penetración de las TIC como las localidades de La Matanza (recién en el año 2010 una empresa telefónica comenzó a ofrecer servicios de banda ancha accesibles) y de bajos ingresos económicos, la mayoría de las y los jóvenes tiene problemas de acceso a Internet, tales como la falta de recursos, equipamiento y conexión. No resulta extraño entonces que la mayor parte de los usuarios jóvenes encuentren en los Cibercafés el primer y principal espacio de acceso a las TIC. Así, la encuesta realizada refleja que el cibercafé es donde la mayoría de los usuarios (44%) navegaron por primera vez en Internet, en segundo lugar la escuela (22%) y en tercer lugar el hogar (17%).

En términos generales, los usuarios de los casos estudiados acuden a estos espacios para tomar contacto con la computadora y navegar por Internet. Todas las dimensiones de análisis cuentan como motivaciones para la presencia de los jóvenes en estos espacios: adquirir habilidades informáticas (capacitación), reunirse con sus amigos (sociabilidad), mejorar su empleabilidad (trabajo) y, en algunos casos, realizar trámites o participar de una organización (participación). Pero estos motivos se acentúan y articulan de distintas maneras en los usuarios de cada tipo de espacio de acceso público, ya que los rasgos diferenciales de estos espacios estimulan ciertos usos e inhiben otros.

Los espacios de acceso público de gestión estatal/comunitaria como el CEA, o de gestión exclusivamente comunitaria, como el del MTD, no tienen un gran impacto en términos cuantitativos pero son significativos si se consideran otras dimensiones vinculadas a la adquisición de habilidades, la sociabilidad, el empleo y la participación, que serán examinados en los siguientes apartados.

## 6. Capacitación - Educación

El MTD y el CEA ofrecen cursos de capacitación que satisfacen la necesidad de formación en habilidades informáticas, desempeñando un rol que la educación formal no ha logrado cumplir hasta el momento<sup>7</sup>. Pero además estos espacios captan a sectores de la población que nunca han tomado contacto con las TIC, de manera que ayudan a resolver no sólo el problema de acceso sino también la ausencia de demanda<sup>8</sup>.

Los usuarios entrevistados destacan que las clases se desarrollan en un ambiente ameno y confortable. En este sentido, es clave la forma en que se construye el rol docente. Así, los usuarios sin conocimientos previos de computación superan rápidamente sus miedos iniciales. Varios alumnos comparan –y evalúan positivamente– su experiencia respecto a otros cursos en que manifestaron dificultades:

Me fue mal porque el profesor se iba, te dejaba, y era un curso que vos pagabas, y me di cuenta que era cualquier cosa. Acá es distinto, vos lo llamás y él viene, te explica, te vuelve a explicar, eso está bueno. Quizás por eso fracasé, ahí lo importante era pagar, pagar, pagar, si aprendías no importaba. Me desilusioné y dejé (Liliana, 32 años, usuaria del CEA).

Respecto de la trasposición de contenidos, hemos observado que, tanto en la experiencia del MTD como la del CEA, los profesores despliegan diversas estrategias pedagógicas en pos de favorecer la comprensión de los alumnos y la aplicación práctica de los contenidos. Por ejemplo, la construcción de analogías entre el funcionamiento de la computadora y de Internet con otros ámbitos de la vida cotidiana de los alumnos.

Por tanto, el clima amigable de las clases hace que la comodidad de los usuarios se traduzca en buen rendimiento y entendimiento con los docentes. Los alumnos manifiestan la confianza en el espacio y la señalan como una condición *sine qua non* para lograr la perfectibilidad en el aprendizaje. Este hallazgo de nuestra investigación matiza la afirmación de que el aprendizaje informático se produce a través de

---

<sup>7</sup> A este respecto se avistan cambios para fines del 2011: para ese entonces concluirá la distribución de *netbooks* distribuidas por el Plan Conectar Igualdad.

<sup>8</sup> Como señala Barrantes (2007), en contextos de pobreza digital uno de los problemas que se encuentra para la difusión del uso de TIC es la ausencia de demanda en la población que, no habiendo tomado contacto con la computadora, no encuentra razones para aprender a usarla.



la disponibilidad del instrumento y su manejo –en términos de experiencia personal– sin incidencia de los recursos ofrecidos por cursos especializados (Sey y Fellows, 2009). Si bien, en el cibercafé la variable educativa se hace presente mediante el autoaprendizaje y el *learning by doing*, lo hallado en los espacios de acceso público comunitarios muestra la relevancia de factores extra-técnicos, tales como el clima de confianza y la relación con los docentes, a fin de evaluar el impacto en el aprendizaje.

Muchos docentes impulsan decisiones en los usuarios respecto a su educación formal y la continuidad de sus estudios:

Él cuando vino sabía un poquito de operador, pero reparar no, entonces yo le indicaba. Un día me abrazo y me dio un beso... “¿Qué pasó?”... “Entré a la facultad”, “¿Qué estás estudiando?” Yo creí que me iba a decir economía, o algo así, ¿no? Pero me dice: “Ingeniero de Sistemas”... me dieron ganas de llorar (Entrevista con Freddy, 31 años, profesor del MTD).

El cibercafé, a pesar de estar orientado hacia fines lúdicos y comunicativos, también habilita la adquisición de habilidades informáticas. Los datos que arroja la encuesta realizada indican que el cibercafé constituye el lugar más importante de aprendizaje de Internet para casi la mitad de los usuarios (49%) y el segundo en importancia a la hora de aprender a manejar la computadora detrás de la escuela (30% vs. 35% respectivamente). Se destacan en este contexto el aprendizaje autodidacta, el aprendizaje con amigos, en menor medida la ayuda de los encargados y también la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la escuela o los PASC comunitarios. Nuestro estudio confirma así la literatura: los cibercafés constituyen potenciales engranajes para la capacitación (Best, 2010).

En la computadora aprendés más cuando estás solo y empezás a probar las cosas. Quién diría toquetear lo que es la computadora, ahí tenés la posibilidad de tener un problema, de ver cómo se soluciona. Eso es lo que tiene de diferente hacer un curso y hurgar uno en la computadora (Amanda, 27 años, usuaria del cibercafé).

En resumen, la capacitación es una meta explícita de los jóvenes que se acercan al MTD y al CEA, pero también una necesidad implícita impuesta y propuesta por las interacciones que se generan en todos los PASC, incluido el cibercafé.

## 7. Sociabilidad

Las prácticas observadas en los diferentes espacios de acceso público tienen un gran valor comunicacional para sus usuarios. La mayoría de los usos y del tiempo dedicados a ellos, sobre todo en el cibercafé pero también en el MTD, ponen a las funciones comunicacionales en un lugar preponderante. Los entrevistados perciben que, de manera sostenida, los contactos mediados por computadora van ganando cada vez más espacio dentro de sus vidas, al tiempo que la adopción de estos medios por parte de familiares y amigos produce el llamado “efecto contagio”.

Entrevistador -¿La incentivaste vos Marta a que tenga Facebook?

Marta -Sí, sí. Si no la saco... se me queda ahí. Le cuento a ella, yo tengo Face y tengo un montón de amigos... unas chicas que encontramos el otro día de casualidad, las busqué y eran amigas mías...

Ángela - Y yo entonces pensé “pero está bueno”. Para comunicarse está buenísimo (Marta y Ángela, 34 y 36 años, usuarias del MTD).

Las TIC se incorporan a la vida cotidiana de los jóvenes como un medio adicional capaz de suplir y complementar el uso de teléfonos celulares. El bajo costo y el poder estar disponible períodos más prolongados en el tiempo se traducen preferencias de la telefonía hacia los medios electrónicos.

La necesidad de “estar conectados” abre nuevos significados en la vida de los jóvenes de sectores populares. Varios entrevistados señalan que han generado nuevas amistades a través de Internet, incluso mediante juegos *online* que permiten dialogar en tiempo real con jugadores remotos. Se constituyen como una nueva forma de amistad, a veces exclusivamente virtual, que permite a los jóvenes trascender los límites geográficos del barrio en el que viven.

El cibercafé se erige espacio de encuentro y socialización fundamental dentro de sus vidas cotidianas más allá del acceso a las TIC. Principalmente son jóvenes varones quienes lo perciben como una motivación fundamental para acceder a este PASC. Aun teniendo conexión en la casa, el cibercafé representa un lugar para el intercambio e interrelación con amigos, así como de desconexión de sus angustias.

Los grupos de pares y las amistades juegan un rol fundamental en la incorporación y apropiación de las TIC por parte de los jóvenes: inducen el acceso origina-

rio, brindan ayuda y comparten conocimientos entre sí. Los principales usos otorgados a las TIC están dedicados a la comunicación con amigos y la generación de nuevas amistades. El peso que ocupa la amistad en la vida cotidiana de los jóvenes es, indudablemente, una parte constitutiva de su ciclo vital y es desde ese lugar donde las TIC cobran sentido. Nuestras observaciones confirman la importancia de la variable sociabilidad en el acceso a las TIC de los jóvenes de sectores populares. En este sentido, el cibercafé es percibido como espacio de reunión, constituyendo así la nueva esquina (Bouille, 2008).

## 8. Empleo

En el imaginario de jóvenes y adultos, los conocimientos y habilidades en el manejo de las TIC son un requisito indispensable para insertarse en el mercado laboral<sup>9</sup>. En este sentido, la capacitación en el uso de TICs y la orientación laboral ofrecidas por los espacios comunitario y estatal producen en los usuarios, principalmente jóvenes, expectativas de progreso económico. Los responsables del MTD ven en el dictado de cursos de informática un objetivo central que ofrece una capacitación útil para los jóvenes, mejorando sus perspectivas de obtener un trabajo e independizarse del movimiento:

Uno de los objetivos más importantes es que los chicos puedan armar algo ellos mismos y empezar a independizarse. Tienen que empezar a hacer su camino, y es importante, ojalá que de esta experiencia de capacitación puedan salir muchas cooperativas de empresas (Mónica, 40 años, Encargada del MTD).

El Taller de Reparación y Reciclado ofrece una opción laboral a los ex alumnos de la Cooperativa: recibe donaciones de computadoras que son recicladas y vendidas a bajo precio a personas del barrio o alumnos. La mayoría de sus actuales miembros cursaron las clases de computación que se brindan en el MTD recibiendo el 80% de las ventas de computadoras recicladas. Así, los jóvenes, además de la experiencia laboral, tienen la oportunidad de comprar su propia computadora. Los alumnos

---

<sup>9</sup> “El manejo de PC siempre es útil, para algún trabajo siempre te piden que sepas algo de computación, por las dudas, hasta para barrendero te piden cosas de computación, no sé, una máquina computarizada... una escoba computarizada te deben pedir” (Alejandro, 21 años, Usuario del Cibercafé).

que no poseen los recursos para pagarla pueden hacerlo también realizando distintas tareas en la sede de la Cooperativa<sup>10</sup>. Esta contraprestación, en algunos casos, ha servido como medio para comprometer a los jóvenes que pasan por los cursos a convertirse en profesores o técnicos de computación.

La contraprestación se produce cuando los chicos asisten a otros, para achicar la brecha digital. Vos les decís: “Mirá, vos estás haciendo esto, ayudando a otros chicos, dándoles la posibilidad que vos tuviste acá”, y les gusta eso, les encanta. (Facundo, 38 años, Encargado del MTD)

Estos jóvenes muestran una gratificación especial por la tarea que desempeñan, dado que para ellos representa una forma de ayudar a otras personas que necesitan: “A mí lo que más me gusta de venir acá es armar computadoras y donar, me gusta mucho ayudar” (Martín, 19 años, ex alumno y actual profesor del MTD). En ello repercute también la intención de los responsables del movimiento por inculcar valores de solidaridad y educación cooperativa entre los jóvenes. Los jóvenes que muestran un mayor compromiso suelen acercarse ya con intereses definidos hacia las TIC y poseen la expectativa de insertarse laboralmente en este ámbito. En otros casos, los cursos de informática del movimiento han permitido que algunos alumnos generen contactos laborales con pequeñas empresas, comercios y/o fundaciones.

Un día me llama un conocido y me dice ‘vos que capacitás pibes, necesito a alguien para laburar, yo le enseño toda la parte de Internet’. Entonces le dije, tengo un pibe así y así, lo llevamos, le tomo una semana de prueba y hace como tres meses que está laburando con él (Mónica, 40 años, Encargada del MTD).

En definitiva, la intermediación del MTD permite ampliar el capital social de los jóvenes, ofreciéndoles una red de contactos, con lo cual tienden a cerrar un círculo virtuoso que incluye la capacitación, el acceso a la PC e Internet y la posibilidad de obtener un empleo.

En cuanto al centro estatal (CEA), las expectativas de quienes asisten a los cursos están completamente vinculadas a mejorar su empleabilidad. Muchos usuarios

---

<sup>10</sup> “Hace un año más o menos compramos la computadora acá, en el reciclado de La Juanita” (Entrevista a Mercedes, 29 años, Alumna del MTD); “Desde hace dos meses que tengo computadora, me la gané acá trabajando y me la dieron” (Vanina, 19 años, Alumna del MTD).

entienden que adquirir conocimientos informáticos les permite obtener un primer trabajo o conseguir uno más cualificado: “Creo que estudiar me puede servir para el trabajo, porque ahora para todo tenés que tener estudio de computación” (Ileana, 18 años, Alumna del CEA).

En relación al cibercafé, el peso de la cuestión laboral es menor debido a varias razones. En primer lugar, estos espacios no brindan capacitación y no tienen la misión de mejorar la empleabilidad de sus usuarios. Por otra parte, el público del cibercafé está compuesto por jóvenes que en muchos casos todavía no buscan trabajo porque están en edad escolar. Entre los usuarios que ya trabajan, en general no tienen contacto con la computadora en el espacio laboral. Esto probablemente se deba a que el sector social que hemos abordado accede habitualmente a trabajos informales y de baja calificación. De todas maneras, los usuarios del cibercafé manifiestan creencias sobre la utilidad, rapidez y ahorro de tiempo que conlleva el uso de la computadora en los ámbitos de trabajo.

Los usuarios del cibercafé comparten con el resto de los entrevistados el imaginario sobre el carácter indispensable de los conocimientos de computación e Internet para desempeñarse en el mundo laboral. Los usuarios de los tres tipos de espacios cuentan que, a pesar de la centralidad que adquiere la relación entre TIC y trabajo, no realizan búsquedas laborales a través de Internet. Ello se debe en parte a que desconfían de poner sus datos en la red<sup>11</sup> y el temor de ser engañados<sup>12</sup>, y en parte también se debe a que consideran más probable conseguir un empleo por los medios tradicionales.

En resumen, de manera similar a lo señalado por la literatura (Granovetter, 2005; Khun y Skuterud, 2004; González-Rodrigo y Saíz-González, 2008), podemos concluir que la búsqueda de empleo por Internet no parece resultar efectiva, dependiendo fundamentalmente de la posesión de contactos influyentes. Esta experiencia, compartida por todas las clases sociales, tiene un fuerte anclaje entre los sectores populares. En definitiva, las TIC no producen mayor impacto allí donde la realidad cotidiana no genera una necesidad, es decir, donde no se vuelven

---

<sup>11</sup> “Ni loca busco trabajo por Internet, me da miedo, no me gusta. Inclusive en los correos no tengo mis datos tampoco, tengo mis nombres, pero no mi apellido” (Susana, 33 años, Usuaría del Cibercafé).

<sup>12</sup> “A mi amiga le pasó, buscaba trabajo por Internet, supuestamente era para camarera, pero era de cualquier cosa menos eso. Prefiero ir al lugar donde me dicen mis amigas, que estaban trabajando en San Justo y me avisaron que necesitaban chicas, fui y me presenté” (Ileana, 18 años, Alumna del CEA).

socialmente significativas. Es por todo ello que no se observan prácticas masivas educativas y dirigidas a conseguir empleo en el cibercafé. Por lo tanto, más que manifestarse en un impacto directo en la consecución de empleo o mejoramiento de los ingresos, la contribución del cibercafé se orienta a la generación de “contactos significativos” (*significant ties*) (Boase et al, 2006), que si bien constituyen lazos débiles, los usuarios perciben que pueden ser beneficiosos en el futuro en términos de empleo. Es, en cambio, en el MTD – y en menor medida en el CEA– donde imaginarios, expectativas y realidad parecen conjugarse con mayor efectividad. Es allí donde se manifiestan resultados palpables relacionados al empleo, por cuanto se potencian las expectativas y capacidades de los jóvenes, se les brinda una salida laboral inmediata y se construye un incremento de la confianza para buscar trabajos futuros y reforzar el interés por la educación.

### 9. Participación ciudadana

Especialmente en los espacios comunitarios (MTD y CEA), la participación de los actores se relaciona con las múltiples actividades que allí se ofrecen y se arraiga en su sociabilidad. En ambos casos, la reciprocidad estructura lazos en base a obligaciones y expectativas mutuas, donde se promueven y circulan recursos ligados a la capacitación, la salud, el trabajo y la recreación, con el objetivo de lograr una mayor integración y contención social de los jóvenes. En el caso del MTD, la encargada cuenta cómo surgió el proyecto con una intención de contener a los jóvenes:

Este proyecto lo pensamos por la utilidad para la comunidad. La verdad que estos pibes en general terminan en la esquina fumándose un porro, sin perspectivas de vida. Acá no sólo enseñan un oficio, sino que hacen un fuertísimo trabajo de contención. La idea es que puedan aprender un oficio y tratar de acompañarlos hasta donde podemos (Mónica, 40 años, Encargada del MTD).

En el caso del CEA, de la misma manera se proponen generar un espacio para los jóvenes y promover su participación allí:

Si lo que está peleando Cirujas es un cambio de sociedad, la vemos no solamente a través nuestro, sino a través de los jóvenes. El diagnóstico nuestro fue: en los barrios los chicos no tienen un lugar donde ir, sentarse y hablar

de la problemática. Un espacio como Cirujas, para jóvenes, no hay; los pibes no se pueden juntar, o están en la esquina, o tomando una cerveza (Karina, 42 años, Encargada del CEA).

En este sentido, los vínculos de reciprocidad sirven como vehículo de principios solidarios y cooperativos que las organizaciones comunitarias tratan de inculcar en los jóvenes, extendiéndolos hasta la comunidad de pertenencia. A partir de estas prácticas, encontramos relatos de jóvenes que valoran positivamente su participación en estas acciones. En general, esto redundará en un mayor compromiso con las actividades de la organización en relación a sus pares, amigos o vecinos.

Estoy como educadora de un grupo de pibes con conflictos con la ley y con otras problemáticas; estamos dándoles talleres. Es un acompañamiento al pibe, si tiene problemas con la madre; si no fue a la escuela poder lograr que el pibe vuelva a la escuela; que participe de las actividades de la sede, mirar en el barrio cómo anda; un seguimiento constante, de todos los días (Ana, 22 años, Coordinadora del CEA).

Otro aspecto de la participación de los jóvenes en estos espacios comunitarios, pero también en el caso de los jóvenes que concurren al cibercafé, se relaciona con el rol facilitador que cumplen en la realización de distintos trámites para adultos mayores que no tienen acceso o bien no poseen el conocimiento necesario para usar una computadora o Internet. Este es el aspecto de la participación de los jóvenes más próximo a ámbitos formales o institucionales. En tal sentido, la mayoría considera que Internet es un medio útil y cómodo para este tipo de gestiones: “Internet es útil porque el trámite que quiero hacer, sea en el banco, sea en el jardín del nene, todo lo puedo hacer por Internet” (Agustina, 27 años, Alumna del CEA).

En los tres casos estudiados encontramos acuerdo sobre el valor de Internet para difundir y comunicar actividades ligadas a los intereses de las personas y para acceder a información general. Sin embargo, en cuanto a la búsqueda efectiva de información sobre política o sobre noticias del barrio o la localidad de residencia, los jóvenes manifiestan poca o ninguna inclinación. Cuando recurren a Internet como medio informativo, lo hacen principalmente en relación a sus gustos, *bobbies* o necesidades escolares.

Se evidencia así que el acceso a las nuevas tecnologías no redundan en un interés y que las estructuras políticas tradicionales no son atractivas, relevantes o interesantes para los jóvenes de estas características. En el caso de las iniciativas de índole comunitario, pero con sustento ideológico político o partidario como las que analizamos en nuestra investigación, la participación juvenil parece asumir preferentemente formas arraigadas en la sociabilidad cotidiana, siendo muy escasa la presencia de participación motivada por convicciones militantes. Esto cuestiona a algunos de los argumentos más optimistas sobre la participación a través de las TIC, como el que sostiene Rheingold (1993), pero también aquellos menos idealizados sobre el rol de Internet como el de Etta et al (2003). En cambio, estos hallazgos son consistentes con los encontrados por un informe del *Pew Internet and American Life Project* (Smith et al, 2009), en el que se marca la correlación entre participación ciudadana a través de Internet con niveles de ingreso y educación (Turner-Lee, 2010). El interés de los jóvenes por las instituciones político representativas tradicionales parece resquebrajado y en crisis. Frente a ello, la ampliación de las vías de comunicación que habilitan las TIC no alcanza para subsanar esta situación. Es decir, las posibilidades de comunicación y vías de participación habilitadas por las TIC no pueden ser causa final del interés y la movilización. Aquellas potencialidades habilitadas por las TIC que no resultan socialmente necesarias quedan evidentemente fuera de la apropiación selectiva que de ellas hacen los sujetos.

### Conclusiones

Los espacios públicos constituyen la principal vía de acceso a las TIC para las y los jóvenes de sectores populares urbanos, en un contexto donde la situación de pobreza se ve reforzada por falencias en la oferta y demanda de acceso a las TIC. Los espacios de apoyo al acceso público a las TIC son apropiados por las y los jóvenes en respuesta a esas falencias, arrojando diversos resultados en términos de sociabilidad, expectativas laborales y educativas, incremento de la estima y confianza personal, deseos de autonomía e independencia. Estos jóvenes no son nativos digitales, sino migrantes que realizan el proceso de aprendizaje del uso de las tecnologías a través de los espacios de apoyo al acceso público, condicionados por



un contexto de pobreza digital con carencias de todo tipo: falta de oferta de servicios, insuficiencia de recursos económicos y ausencia de habilidades cognitivas.

En cuanto al impacto, la acción de los espacios estatal y comunitario es restringida territorialmente, y si bien sus resultados son cualitativamente relevantes, afecta a una cantidad limitada de usuarios. Por ello no provoca un efecto significativo en términos cuantitativos.

El mayor contraste que se produce entre los tres centros de apoyo al acceso público es el que separa por un lado los espacios comunitario y estatal (MTD y CEA), en tanto lugares cuyo objetivo central es brindar capacitación informática a los usuarios, y el ciber, que con objetivos comerciales brinda acceso a máquinas de última generación especialmente preparadas para usos comunicativos y lúdicos. En correlación con estos rasgos diferenciales, observamos que los motivos de los usuarios de uno y otro espacio también se separan: se acude al ciber para jugar o comunicarse con amigos, mientras que la asistencia a los espacios estatal y comunitario responde al objetivo de adquirir habilidades informáticas. Retomando las discusiones sobre pobreza digital (Barrantes, 2007), podríamos concluir que los ciber lidian con el problema de la oferta de conexión, mientras que los espacios estatal y comunitario se dirigen al problema de la demanda, es decir, la falta de habilidades y capitales informacionales. En estos últimos se observa que acuden personas que nunca han tenido contacto con la computadora y que en principio no tienen razones inmediatas para incorporarla a sus vidas cotidianas. La diferencia entre los objetivos pedagógicos de los espacios estatal y comunitario, en contraste con los usos múltiples que permite el ciber, tiene un correlato en el tipo de actividades que desarrollan allí los asistentes.

## Referencias

- Barrantes, R. (2007). Analysis of ICT Demand: What Is Digital Poverty and How to Measure It? en *Digital Poverty: Latin American and Caribbean Perspectives*. Lima: DIRSI/IDRC.
- Best, M. L. (2010). Connecting In Real Space: How People Share Knowledge and Technologies in Cybercafés, presentado en la 19ª Conferencia Annual de AMIC, Singapur.
- Boase, J., Horrigan, J., Wellman, B., Rainie, L. (2006). The strength of Internet ties, Pew/Internet & American Life Project. Disponible en <http://pewinternet.org>

- Bouille, J. (2008). Cibercafés o la nueva esquina. Usos y apropiaciones de internet en jóvenes de sectores populares urbanos, en Urresti, M. *Ciberculturas juveniles. Los jóvenes, sus prácticas y representaciones en la era de Internet*. Buenos Aires: La Crujía.
- Camacho K. (2005). La brecha digital, en Ambrosi, A., Peugeot, V., y Pimienta, D. *Palabras en juego. Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*. París: C & F Éditions.
- Etta, F.E, Parwyn-Wamahiu, S. (eds). (2003). *Information and Communication Technologies for Development in Africa*. Volume 2: The experience with community telecenters. Ottawa: CODESRIA/IDRC.
- González-Rodrigo, E. y Saíz-González, J. (2008). ¿Quién busca trabajo en Internet?, Dossier *TIC y trabajo: hacia nuevos sistemas organizativos, nuevas estructuras ocupacionales y salariales, y nuevos mecanismos de intermediación*, UOC Papers, Revista sobre la Sociedad del Conocimiento, disponible en: [http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/gonzalez\\_sainz.pdf](http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/gonzalez_sainz.pdf)
- Granovetter, M. (2005). The impact of social structure on economic outcomes. *Journal of Economic Perspectives*, Volumen 19, Número 1, Invierno 2005, pp 33–50.
- Kuhn, P. y Skuterud, M. (2004). Internet Job Search and Unemployment Durations. *American Economic Review*, American Economic Association, vol. 94, Marzo, pp. 218-232.
- Ramírez, R. (2007). Appreciating the contribution of broadband ICT with rural and remote communities: stepping stones toward an alternative paradigm, en *The Information Society*, 23(2): 85 – 94.
- Rheingold, H. (1993). *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*, disponible en: <http://www.well.com/~hrl/vcbook/>
- Sey, A. y Fellows, M. (2009). Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies, en *CIS Working Paper* No. 6, Seattle: University of Washington Center for Information & Society.
- Smith, A.; Lehman Schlozman, K., Verba, S., Brady, H. (2009). *The Internet and Civic Engagement*, Pew Internet and American Life Project, disponible en: <http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2009/The%20Internet%20and%20Civic%20Engagement.pdf>
- Thompson, J. (1998). *Los media y la modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Turner-lee, N. (2010). The Challenge of Increasing Civic Engagement in the Digital Age. *Federal Communications Law Journal*, diciembre 2010, p. 63.
- Warschauer, M. (2003). “Social capital and access” *Universal access in the Information Society*, 2(4), pp. 15-31.
- Winocur, R.(2007). La apropiación de la computadora e Internet en los sectores populares urbanos. *Versión*, 3.