

VII congreso Iberoamericano de la Comunicación
VII Congreso Latinoamericano de Investigadores de la Comunicación
VI Congreso de la Red de Carreras de Comunicación y Periodismo de la Argentina

11 al 16 de octubre de 2004
Universidad Nacional de La Plata

Los Centros Tecnológicos Comunitarios y las experiencias de comunicación en Internet

Grupo de trabajo 18: Internet y Sociedad de la Información

Silvia Lago Martínez, Guillermo Movia y Ana Marotias ¹
Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad de Buenos Aires.
silvialago@ciudad.com.ar
Guillermo_movia@yahoo.com.ar
Ana_marotias@yahoo.com.ar

RESUMEN

El presente artículo intenta aportar a un eje fundamental de la articulación entre tecnología y sociedad: la revisión del rol de los ciudadanos en cuanto actores de la sociedad de la información y sus derechos ciudadanos en este marco, comenzando por el más elemental, el derecho al acceso y al uso social de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC).

Se analiza aquí la experiencia del programa argentin@internet.todos, creado en 1999, que instaló 1500 centros tecnológicos comunitarios (CTC) en todo el país con el objetivo principal de brindar acceso público y gratuito a Internet. Actualmente forma parte del Programa para la Sociedad de la Información. Se define a los CTC como redes informáticas locales conectadas a la red Internet con contenidos y desarrollos de web comunitarias. Este programa, a diferencia de otros de América Latina, es propiciado y financiado inicialmente por el Gobierno con resultados sumamente heterogéneos, algunos de los CTC se conforman hoy por organizaciones de la comunidad, municipios y otros actores claves (universidad y escuela por ejemplo). Se seleccionan como caso los CTC que ofrecen las herramientas de Internet para uso comunitario, creando su sitio web, generando las capacidades para el desarrollo de contenidos propios y promoviendo la participación activa de los vecinos. En consecuencia, esta práctica permite la comunicación e intercambio de información y saberes y resulta en un medio comunitario de difusión local, nacional y latinoamericano cuando se articula en redes de centros.

Palabras clave: Internet – web comunitarias – centros tecnológicos

¹ Silvia Lago Martínez es socióloga, investigadora del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información. Guillermo Movia y Ana Marotias son Licenciados en Ciencias de la Comunicación y miembros del equipo de investigación

LOS CENTROS TECNOLÓGICOS COMUNITARIOS Y LAS EXPERIENCIAS DE COMUNICACIÓN EN INTERNET

Silvia Lago Martínez, Guillermo Movia y Ana Marotias

INTRODUCCION

Castells² señala que a fines del SXX nos encontramos en un *punto de inflexión en la historia*, caracterizado como transición hacia una era de información o *informacional – como nuevo paradigma-*. En ella, bajo el modo de producción capitalista, surge un nuevo modo de desarrollo donde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son indispensables y se convierten en soportes electrónicos para la nueva sociedad "red".

Desde otro lugar, Mattelart (2002) manifiesta que *“el paradigma tecnoinformacional se ha convertido en el pivote de un proyecto geopolítico cuya función es la de garantizar la reordenación neoeconómica del planeta en torno a los valores de la democracia de mercado y en un mundo unipolar”*.

Más allá de los debates teóricos sobre la sociedad de la información o paradigma tecnoinformacional, de lo que no cabe duda es que los gobiernos y los organismos multilaterales adoptan los conceptos de la sociedad de la información asociados plenamente con el desarrollo de las naciones en la economía global. América Latina y el Caribe (ALC) como región se encuentran retrasados respecto a los países desarrollados en las políticas y acciones para la integración a la sociedad de la información, y nutren sus agendas de políticas y estrategias ligadas al ritmo que les imponen los organismos multilaterales. Sólo por citar sendos informes de dos organismos de alto peso regional, la CEPAL y la ALADI:

“El concepto de sociedad de la información es muy complejo y su nivel de desarrollo es aún incipiente (...) El marco conceptual utilizado por la CEPAL se basa en las características generales de las TIC y del proceso de digitalización resultante, que son el núcleo de este paradigma emergente” (CEPAL, 2003).

“La sociedad de la información es una estructura que se está construyendo duramente, impulsada sobre la ola de transformación tecnológica (...) La velocidad y alcance de las transformaciones mencionadas plantean problemas nuevos a los responsables políticos y a los agentes económicos y sociales” (ALADI, 2003)

² Castells presenta su teoría en la obra *La Ciudad Informacional* (1995) que refuerza en *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura*. (1996/1977) y renueva en la *Galaxia Internet* (2001)

Existe coincidencia en afirmar que las desigualdades entre los países, las regiones, las ciudades y las comunidades, lejos de desaparecer se profundizan y que las TIC, si bien favorecen de diversas formas los esfuerzos para alcanzar el desarrollo humano, son un factor de desigualdad, una nueva brecha que se suma a todas las demás abiertas. A esta brecha se le ha dado en llamar brecha digital³.

Muchos señalan que la brecha digital es sólo una manifestación de las brechas políticas, económicas y sociales existentes en las comunidades, los países, el continente y el mundo; otros que es un slogan político; otros advierten que es peligroso pensar que la disminución de la "brecha digital" resuelve por sí sola las grandes desigualdades económicas ya existentes, sugiriendo una solución simple (las computadoras) para un problema complejo (la pobreza). En cualquier caso, la brecha digital es considerada *“como una de las barreras principales para el desarrollo de la sociedad de la información, y como consecuencia para alcanzar el nuevo paradigma de desarrollo”* (ALADI, 2003). Cómo medirla es todo un tema de investigación.⁴ De partida se analizan dos dimensiones: la brecha digital internacional y la brecha digital doméstica (diferencias al interior de un país, enfocadas sobre segmentos socioeconómicos, niveles educativos o distribución espacial de la población). Algunos de los indicadores para medir la primera refieren al porcentaje de usuarios de Internet (80% de los usuarios de Internet se encuentran en los países de la OCDE mientras que el 20% están distribuidos en el resto del mundo), a la penetración de Internet (en los países desarrollados alcanza al 30% de la población mientras que en los países en vías de desarrollo sólo al 2%) y a la densidad de líneas telefónicas, entre otras variables.

Como la brecha digital parte básicamente del acceso a la información, se la relaciona con factores como conectividad, conocimiento, educación, capacidad económica, entre otros. Soportada por este concepto, las condiciones para modificar el actual contexto de inequidad estarían dadas, entre otras cuestiones, por la capacidad de

³ Existen múltiples acepciones de brecha digital, ALADI (2003) la define como “la distancia tecnológica entre individuos, empresas, países y áreas geográficas en sus oportunidades en el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación y en el uso de Internet”. Diferencia existente en el grado de masificación de uso de las TIC entre países.

⁴ ALADI en el estudio 157. Rev.1 de julio de 2003 [www](http://www.aladi.org), presenta una metodología para medir la brecha digital regional y el estado de situación de los países miembros de la ALADI. La misma se calcula en base a tres variables relacionadas: población con acceso a líneas telefónicas, penetración de computadoras y porcentaje de población que usa habitualmente Internet y complementariamente la educación del usuario.

brindar servicios de telecomunicaciones a bajo costo y el acceso generalizado para todos los usuarios.

Internet en Argentina

En Argentina se estimaba para el año 2000 que el número de usuarios de Internet era equivalente al 2,4% de la población nacional total⁵ (Prince & Cook, 2000). En el año 2002 un estudio de Fara y Asoc. y Prince & Cook, indicaba una relación de 11,2 usuarios por cada 100 habitantes. Según el informe de ALADI del año 2003 y en base a información de la ITU, en el año 2002 la penetración de Internet en el país alcanzaba al 8,8 % de la población argentina. En la región, Chile y Perú son los países con el mayor número de usuarios por computadora (2,40 y 2,39 respectivamente) mientras en Argentina alcanzaba a 1,5 usuarios por PC. En cuanto a los costos de acceso (entendido como la tarifa mensual que debe pagar una persona, familia o empresa por el servicio de conexión) Argentina se encuentra por encima del promedio considerado conveniente para impulsar el número de usuarios, el costo de acceso promedio sería de 29,3 dólares mensuales y los servicios de banda ancha variaban entre 18 y 25 dólares al mes (ALADI 2003 tomado como base el Global Competitiveness Report 2001-2002).

Según los estudios de la consultora Aresco (<http://www.aresco.com.ar>) de julio de 2000 y julio de 2001⁶ los argentinos usuarios de Internet eran mayoritariamente hombres en el 2000 (67,5%) disminuyendo a favor de las mujeres que aumentaron al 41,8% en el año 2001. El 50% de los usuarios pertenecía a los niveles socioeconómicos mas altos, el 48% a los niveles medios y sólo el 2% a los sectores populares. En el año 2002 el 94, 3% de los usuarios argentinos pertenecían a sectores altos y medios, la edad promedio 29 años, el 45,4% eran mujeres, el 71% de nivel de estudios universitarios y el 36% se conectaba a Internet desde lugares de acceso público como cibercafé, bibliotecas, instituciones educativas, etc.(según estudios de Nielson NetRatings, Wall Street Journal <http://www.emarketer.com>).

Siguiendo con este razonamiento, prácticamente el total de los países de la región desarrollan estrategias para la inserción de las TIC en la sociedad a través de iniciativas públicas, o proyectos apoyados por organismos multilaterales o instituciones nacionales.

Aunque la meta del “acceso universal” a cada hogar parece resultar un objetivo demasiado ambicioso para América Latina, en los últimos años se comienzan a implementar programas de e-salud, e-educación, e-gobierno, e-trabajo y programas de acceso mediante recursos compartidos dirigidos a las comunidades más desfavorecidas.

Los modelos adoptados por los distintos países para los programas de acceso universal son diversos, así como el marco jurídico institucional que los regula. En

⁵ Prince & Cooke estimaba que el número de usuarios de Internet en Argentina pasó de 509.000 en 1999 a 925.000 en el 2000.

⁶ El primer estudio se realizó en base a una muestra de 4432 casos y el segundo con base a una muestra de 6183 casos, ambos con un error estadístico de + - 1,5% y un nivel de significación del 95,45%.

general se brinda acceso a Internet mediante el establecimiento de terminales en lugares públicos y centros comunitarios. Son propiciadas, total o parcialmente, por organismos gubernamentales de cada país, o por ONG's, y se les denomina genéricamente como "telecentros."

Se han elaborado tipologías de "telecentros," que buscan sistematizar las distintas experiencias con el objetivo de desarrollar modelos conceptuales y herramientas metodológicas adecuadas para el monitoreo y evaluación del fenómeno (Gómez y otros, 1999; Proenza y otros, 2000; Robinson, 2000). El objetivo primordial enunciado es potenciar a los sectores populares brindando información, capacitación y promoviendo el desarrollo de habilidades y destrezas en el uso de las TIC.

Varios especialistas de la región señalan que el acceso de la población a las TIC no se limita al acceso físico, si bien es un primer paso imprescindible. Michael Gurstein (1999) identifica al menos siete niveles para el acceso a las TIC, entre los que señalamos: gobernabilidad/formulación de políticas; alfabetización tecnológica y organización social; contenidos/servicios, etc. En el mismo sentido, Susana Finkelievich (2000) afirma que las TIC se utilizan -entre otros fines- para apoyar a las comunidades y a las organizaciones comunitarias en pos del desarrollo social y económico, señalando que *"la informática comunitaria es una estrategia que combina tecnología y organización social, y que pone en red los esfuerzos comunitarios para el desarrollo socioeconómico"*.

LA EXPERIENCIA DE LOS CENTROS TECNOLOGICOS COMUNITARIOS

Programas de acceso comunitario se registran en todos los países de ALC, algunas experiencias interesantes se dan en El Salvador (Proyecto Infocentros) Colombia (Proyecto Unidades Informativas Barriales), Costa Rica (Fundación Acceso), Perú (Red Científica Peruana), México (CPR), Ecuador (EcuaneX), Chile (Centro Comunitario El Encuentro y Red Comunitaria de Información La Araucaria), Uruguay (Proyecto Chasque), Paraguay (Amic@s), Brasil (sampa.org), Argentina (Argentina Internet para Todos) y muchos otros. Algunos son emprendimientos gubernamentales, otros de universidades, de ONG's o mixtos. El origen del financiamiento también es diverso al igual que la composición de los actores sociales que participan en la experiencia

La red latinoamericana de telecentros, somos@telecentros, apoya el fortalecimiento de los centros de acceso comunitario a Internet en la región a través de programas de formación e intercambio, producción de herramientas para su gestión en plataforma Linux, y metodologías apropiadas para seguimiento y evaluación de sus problemas y logros⁷.

En la Argentina se crea, en 1999, el programa argentin@internet.todos que por sus alcances, presupuesto asignado y objetivos propuestos, es el más importante a nivel nacional. Instaló alrededor de 1350 centros tecnológicos comunitarios (CTC) distribuidos en todo el territorio nacional⁸. Se suman 1745 bibliotecas populares, hoy integradas al proyecto CTC.

El programa tiene como objetivo, según sus documentos fundacionales, extender el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los sectores de la población en condiciones de desventaja socioeconómica o geográfica.

⁷www.funredes.org/mistica, www.funredes.org/olistica, www.tele-centros.org
www.uib.colnodo.org.co, www.ciat.cgiar.org

⁸ Operativamente los CTCs son definido como "*redes informáticas locales conectadas a la red Internet con contenidos y desarrollos de web comunitarias, localizadas en conglomerados humanos de nivel bajo socioeconómico o en localidades de escasa demografía o de desfavorable localización geográfica, y que se encuentran insertas dentro de un sistema general de CTC con subsistemas autónomos de capacitación y desarrollo de contenidos, cuya gestión puede ser realizada en forma centralizada por una entidad distinta a la Secretaría de Comunicaciones*" (Informe de la Secretaría de Comunicaciones, Presidencia de la Nación, s/f) .

En la actualidad forma parte del Programa para la Sociedad de la Información⁹, que depende de la Secretaría de Comunicaciones bajo la órbita del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, pero su historia es la manifestación de la política errática de los sucesivos gobiernos en esta materia.

El programa constituía y constituye un proyecto de gran envergadura como política pública. Fue financiado por el Estado y la participación de los actores sociales estuvo dada únicamente por la inserción de los centros en instituciones huésped. Los CTC se instalaron de acuerdo a la siguiente distribución: 36% en establecimientos educativos/universidades; 25% en fundaciones/asociaciones civiles; 20% en municipios/comunas; 7% en bibliotecas públicas; 12% en cooperativas, sindicatos, organismos de gobierno y otros. No se pagaban salarios para la atención de los centros y esto fue resuelto de diversas formas por las organizaciones o municipios huéspedes.

Inicialmente los centros se equiparon con 5 PC, 1 scanner, 2 impresoras, 1 webcam, sillas y escritorios, software educativo y de oficina y se bonificó una línea telefónica para la conexión a Internet. A poco de andar se evaluó que varios de los centros nunca abrieron sus puertas, otros perdieron equipo en el camino y muchos fueron aprovechados con fines políticos por sus responsables.

En el año 2001, luego de dos años de iniciado el proyecto, se realizó un diagnóstico parcial y se reformularon los objetivos, pero éstos nunca se llevaron adelante.¹⁰ La caída del gobierno y la crisis económica, política y social del país acentuó la ya difícil situación del proyecto. El PSI se encontraba en una situación de desfinanciación total. Las deudas que mantenía el Estado con los proveedores de Internet hicieron que se discontinuara el pago del servicio, algunos centros lo afrontaron y otros debieron abandonar la conexión.

En el 2001 se calculaba que más de 700 CTC estaban en funcionamiento, la mitad de ellos sin conexión a Internet.

⁹ El Programa para la Sociedad de la Información incluye los siguientes subprogramas: Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), Apoyo Tecnológico para la Discapacidad (AteDis), Programa de Desarrollo Microempresarial en la Sociedad de la Información (PRODEMISI), proyecto CIVITAS, destinado a brindar presencia en Web a los municipios y otros organismos argentinos, proyecto TELEMEDICINA destinado a coordinar centros que brindan telemedicina. www.psi.gov.ar

¹⁰ La Historia de los CTC está tomada en parte del trabajo *Centros tecnológicos Comunitarios. La experiencia argentina*, realizado en marzo de 2002 por Roxana Bassi y Silvia Rabadán, ambas ex funcionarias del programa. Allí señalan que en el año 2001 se realizó una encuesta que no fue concluida y se visitaron 300 CTC.

“Por ejemplo en la Puna, en Pastos Chicos, no tienen conexión, entonces el coordinador baja, se conecta, levanta los mensajes y así funcionan.” (de las entrevistas a ex funcionarios)

Según Bassi y Rabadán (2002) *“en ese contexto, los CTC se centraron más en cómo operar la herramienta informática que en el para qué usarla. En la mayoría no existe una conciencia acabada de cómo insertar el CTC en la comunidad para utilizarlo como un canal de resolución de problemas y activador del desarrollo local”*.

De acuerdo a la información de las mismas autoras, en el diagnóstico realizado en el año 2001 se detectó que los CTC que mejor funcionaban eran los instalados en organizaciones de base que ya contaban con experiencia en trabajo comunitario; aproximadamente un 30% de los centros operaba de acuerdo a los objetivos planteados y contaba con inserción en la comunidad; los instalados en localidades pequeñas lograron una mayor inserción y participación comunitaria.

Lo cierto es que los CTC fueron abandonados a su suerte. Las entrevistas realizadas en la investigación dan cuenta de tal situación y de las estrategias que utilizaron para la supervivencia, con enormes dificultades económicas y de capacidad de gestión. Algunos responsables de CTC comenzaron un movimiento en defensa de sus logros y para su continuidad, consecuente con el contexto de movilización general de la sociedad argentina luego de diciembre de 2001. Se vincularon, debatieron virtualmente y gestaron la actual red de CTC.

Recién en el año 2003 se retomó el programa a la luz de un nuevo proyecto político y se creó el sitio oficial de los CTC: www.ctc.gov.ar. El objetivo actual es

“rearticular los CTC hacia el área de la producción y el trabajo, sobre todo para los jóvenes emprendedores de los sectores más pobres de la población. Los CTC deben convertirse en nodos que detecten potenciales jóvenes capaces de llevar adelante microemprendimientos que los ayuden a generar proyectos, los que serán presentados a través del CTC. Para este fin se brindará capacitación a los jóvenes desde la Secretaría”. (De las entrevistas a funcionarios del proyecto)

Se asignan nuevas prioridades a los CTC: que implementen proyectos surgidos de las necesidades locales, que trabajen líneas de acción orientadas a la capacitación y reconversión laboral, la comercialización, etc. Se espera que los CTC brinden acceso a las TICs a los sectores productivos, mediante acciones de aprovechamiento de la innovación tecnológica aplicada a la producción (<http://www.psi.gov.ar/ctc.htm>).

Al mismo tiempo, los centros con mayor dinamismo conformaron la red de CTC www.redctc.org.ar desde diversos puntos del país; se agrupan en torno de un conjunto de “voceros de la red nacional de CTC” (más de 200) que representan a todas las

provincias. La red (documento marco <http://www.redctc.org.ar/propuesta.htm>) promueve la realización de reuniones provinciales de CTC que estén destinadas a analizar la situación y gestión de los mismos, compartir experiencias y elegir representantes. En este marco se realizaron varios encuentros que fueron convocados por los centros de las diferentes localidades, en Salta, Mendoza, Misiones, Tucumán, Jujuy y Río Negro. Algunos contaron con el apoyo del PSI y la presencia de sus autoridades. También se organizaron encuentros que no fueron convocados por los CTC de la red, por ejemplo, el iniciado por la Universidad Nacional de Río Cuarto.

LOS CTC Y LA COMUNICACIÓN

Los CTC forman parte de una red en la que constituyen nodos que, a partir de la apropiación diferenciada de las TIC que cada uno de ellos realiza, van reelaborando el sentido común referido a las nuevas tecnologías en cada comunidad. Estos CTC utilizan Internet para comunicarse entre sí, plantear problemas, soluciones y mantenerse en contacto, generando un intercambio de experiencias que va produciendo sentido. En este proceso de comunicación cada comunidad vive y experimenta la tecnología haciéndola suya desde sus propios parámetros sociales y culturales.

En este sentido, el concepto de comunicación utilizado para analizar este proyecto es aquel que la entiende como un proceso de producción de sentido que es constitutivo de la sociedad. Teniendo en cuenta a los actores sociales como integrantes de un proceso comunicativo, la interacción entre éstos no está dada por un canal a través del cual la emisión y la recepción sean instancias indiferenciadas, sino que se trata de un proceso en el que el contexto social, económico e histórico de los actores cumple un papel fundamental. Las relaciones de comunicación se mantienen gracias a la asimetría entre las instancias de emisión y de recepción, permitiendo que tanto unas como otras sean, a la vez, instancias de producción de sentido. Desde esta perspectiva, ninguno de los elementos que entran en juego en el proceso de significación, son elementos acabados; por el contrario, tanto el sujeto (como individuo o como abstracción teórica), como el objeto (situaciones de comunicación), se construyen y confunden como una única instancia. El sentido producido entonces, no será siempre el mismo porque éste no opera según una causalidad lineal sino que está influido por las características de los actores, de los canales de comunicación, de las condiciones económicas, políticas y sociales, como parte del contexto de toda situación de producción. Por lo tanto, los discursos sociales jamás son interpretados exactamente de la misma manera en la que fueron producidos, lo que abre la posibilidad de ir generando nuevos sentidos en la red discursiva. El acceso de una comunidad a nuevos discursos sociales, por ejemplo a partir del uso de las TIC, posibilitaría la reformulación de su vivir cotidiano y la posibilidad de generar otros discursos. El uso de las TIC permitiría un intercambio entre los discursos consumidos y los producidos por la comunidad.

LA INVESTIGACIÓN

El trabajo representa un recorte de la investigación “La apropiación social de Internet: las experiencias de los “telecentros” en Argentina y América Latina”¹¹.

Concibiendo a Internet como un medio con posibilidades de funcionar como un espacio democrático de participación de diferentes sectores culturales y sociales, se analiza a los CTC para acercar a la Red a quienes están excluidos de esa posibilidad. En ese marco, se investiga, por un lado, el uso y las prácticas que realizan los usuarios de los CTC, entendiendo por *uso* a la utilización que las personas hacen de su recepción en relación con sus prácticas cotidianas. Por otro lado, se indaga sobre la organización de los CTC, su funcionamiento, avances, continuidad y formas de capacitación, como agentes de difusión y acceso a Internet de todos los sectores sociales.

Para llevarlo a cabo se desarrolló una metodología cuali-cuantitativa; se utilizaron las técnicas de entrevista, observación no participante y encuesta. El relevamiento cualitativo en los CTC se llevó a cabo desde octubre de 2003 hasta mayo de 2004. La observación y las entrevistas se realizaron en las zonas oeste y norte del Gran Buenos Aires, en Capital y en localidades del interior de la Provincia de Buenos Aires. Se entrevistaron a funcionarios y ex funcionarios del programa, se analizaron los sitios web de los CTC y se están llevando a cabo encuestas electrónicas a los Centros de todo el país.

La metodología utilizada permitió incorporar a diversos actores de la experiencia y observar la interacción entre ellos y con el medio ambiente de las instituciones.

El proyecto, los usuarios y el contexto

El contexto y el medio social en que se insertan los CTC -que forman parte de nuestra muestra- es heterogéneo, lo que ofreció distintas posibilidades para el desarrollo de los mismos. La mayor parte de los CTC localizados en el GBA se alojan en sociedades de fomento, centros culturales y clubes de barrios muy humildes donde se combina la actividad del CTC con otras propias de la institución huésped, como comedores, apoyo escolar, biblioteca barrial, cursos, etc. Otros se encuentran alojados

¹¹ El proyecto se desarrolló en el marco del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información del Instituto Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales de la UBA.

en instituciones educativas en los tres niveles. En el interior se localizan en localidades pequeñas donde cumplen una función importante para la comunidad.

Observaciones de los Centros Tecnológicos Comunitarios

En Olivos, el CTC se aloja en una sociedad de Fomento (La Tahona) donde funciona la biblioteca barrial, pero su principal actividad es la de comedor comunitario. Se dan las tres comidas (almuerzo, merienda y cena) a niños y ancianos. Es un barrio de nivel bajo, con alto índice de delincuencia y de desocupación. En Vicente López está alojado en la sociedad de fomento “La Alborada” donde se da de comer desde las 18 a las 20 horas, además de apoyo escolar, asesoramiento psicológico y jurídico entre otras actividades. El CTC Merlo Norte está ubicado a 10 cuadras de la estación de tren, es una calle transitada por autos y varias líneas de colectivos. El barrio es de casas bajas, varias en construcción y con comercios pequeños. En el local donde funciona el CTC se encuentra también la Cámara de Comercio e Industria de Merlo Norte, quien ha cedido el espacio al CTC. Comparten el lugar físico pero no las actividades y tareas. En la ciudad de Buenos Aires, el CTC funciona en un club barrial en una zona media baja del barrio de Palermo, donde también hay un centro de jubilados. El de Paso del Rey está alojado en una escuela sobre una calle de tierra en un barrio humilde. El colegio se encuentra en construcción y su infraestructura es, en general, bastante precaria. En Ingeniero Withe (10.000 habitantes) la iniciativa surge de la sociedad de fomento de la escuela técnica “...presta un servicio invaluable en la escuela porque sino no podríamos haber tenido acceso a Internet para los chicos...” (C. 7/04/04)

Las razones por las cuales las organizaciones huésped decidieron instalar un centro tecnológico tienen puntos de coincidencia, los que se observan muy claramente en las entrevistas realizadas a los actores involucrados. Las expresiones relevadas dan cuenta de ello:

“...la igualdad de oportunidades (...) que sea pobre la zona no significa que no conozcan la comunicación, pues es una zona de alto riesgo social...” “...pusimos el telecentro con la idea de que la gente se capacitara porque en su momento, estamos hablando del año 99, no había esto...ciber en la calle y había muy poca gente que podía tener relación con una máquina de esta naturaleza ...” “...nuestro objetivo era y sigue siendo darles herramientas para que consigan laburo...”

“...había una necesidad en la comunidad, más que nada en el 2000, ahora está mas difundido por el tema de los cibercafé, pero había una necesidad de la gente que no tenía idea de lo que es la informática, de acercarse a una PC (...) esa era la función, llevarla a todo el mundo...”

“...la integración del mayor número de personas a este nuevo mundo de la información, de la informática, que puedan integrarse a la nueva tecnología...”

“...empezamos a trabajar en los barrios más humildes, instalamos un comedor, hay pocas villas pero pesadas. Y entonces nos convocaron para instalar el CTC (...) el programa era bárbaro. Imagínate, computadoras, Internet que no era tan común en ese momento...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

La forma en que conocieron y se incorporaron al proyecto no tiene grandes diferencias, la mayoría se presentó a una convocatoria, a veces en forma casual. La opinión sobre la marcha del programa es en general negativa, se comenzó bien pero el aprovechamiento político del programa y la falta de apoyo y financiamiento desvió los objetivos del mismo.

“... grande fue la sorpresa cuando un diputado de la zona de Tigre que estaba en la comisión de comunicación tenía un papelito que decía CTC, y bueno los punteros políticos lo arruinaron...”

“...nos presentamos a una convocatoria pública y nos dieron el CTC enseguida, así de fácil. Dieron un lunch y nos invitaron a todos los que habíamos sido seleccionados para manejar un CTC, fue en la época menemista..”

“...hubo un cambio de gobierno en el medio, un desastre y después se reacomodaron, empezaron a escuchar, por ahí tenés alguna persona que por buena onda se enganchó...pero, como un proyecto en el que vos digas “vamos todos encaminados hacia eso” veo que recién ahora se está dando, por lo menos de palabra...a nosotros nos llegó todo esto, 3 libritos y una capacitación y después murió...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

Los centros no cuentan con financiamiento gubernamental y la experiencia, en general, señala que fue disminuyendo el personal que los atiende, los equipos no se pueden renovar ni mantener y el abono y la conexión a Internet es sostenida por el mismo CTC.

“...nosotros lo que logramos con ese bonito contribución es comprar insumos, hacer alguna que otra reparación ...”

“...Actualmente la Secretaría no brinda ningún tipo de asistencia. Nos entregaron los 5 equipos con “todos los chiches”, scanner, impresoras, los discos con 4 gigas que ya eran chicos, pero de todas maneras vinieron bien, después con el tiempo se fueron poniendo fuera de época porque ya tienen 4 años y a partir de la devaluación toda mejora se hizo difícil...”

“...No, no, nunca recibimos un solo peso de subsidio de ningún lado, de ningún lado.. (...) solamente las máquinas. Es más, cuando tuvimos alguna dificultad con las máquinas las tuvimos que arreglar nosotros..”

“...Todo cooperadora. Ahora a partir de este mes, los docentes de acá, vamos a poner 5\$ cada uno para poder pagar el abono, porque la cooperadora tampoco puede recaudar...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

A pesar de las dificultades los centros no cobran el servicio que brindan:

“...vos imaginate que esto, obvio, debe ser gratuito al público, vos podés poner un bonito contribución, en realidad no está permitido pero no tenés otra forma de sustentarte. Nosotros tenemos un colegio que lo mantiene y la mayoría son adolescentes...”

Los servicios que brinda el CTC son en general muy simples, todos ellos dan cursos elementales de Word, Excel y navegación en Internet, los más complejos como

diseño gráfico o de página web son excepcionales. Si embargo, la mayoría espera poder llevar adelante otros proyectos que están ligados fundamentalmente a la capacitación de niños y jóvenes

“...estamos trabajando en dos cosas, una con los chicos que están en el plan becas, que lo usan para el estudio: hacen un taller de informática (...) otra, un proyecto destinado a mujeres ya mayores que no tienen trabajo, para capacitarlas en informática, gente que viene a través de una ONG...”

Los usuarios de los CTC varían según donde se encuentra alojado, aquellos que están instalados en instituciones educativas tienen como público a los estudiantes en los tres niveles, los que se encuentran en organizaciones comunitarias son visitados por los más jóvenes y los mayores.

“...Vecinos en general y estudiantes, vienen más mujeres que hombres, gente común, sobre todo los más jóvenes y de clase media y media baja. Más que nada gente grande, viene gente extranjera, bolivianos y están muy agradecidos por los cursos, de nivel socioeconómico bajo, gente de 14 a 20 años y de 55 para arriba...”

“...mayormente los jóvenes lo usan, tenés gente adulta, hay cursos para gente que ha venido por propia inquietud... otros se hicieron para padres...”

“...la mayoría son chicos de la escuela...la totalidad, turno y contraturno. Después vienen algunos de afuera pero son los menos (...) han venido una o dos mamás (...) después han venido profesores...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

El nivel socioeconómico de los concurrentes es bajo y medio bajo, en consecuencia se registran situaciones conmovedoras que hablan del acercamiento a las herramientas de la informática e Internet como una gran experiencia:

“...una señora se puso a llorar cuando vio la foto de su hija que tenía en España...”

“...es un ex convicto que no terminó sus estudios primarios y sin embargo se capacitó aunque sea escribiendo con dos dedos y trajo a sus hijos para que se capaciten.”

“...venían dos hermanitos y uno no sabía leer, tenía 10 años...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

Los usos más frecuentes son el correo electrónico, la web en consultas para el colegio y los juegos en los más jóvenes. Se suman los cursos de capacitación que todos los CTC ofrecen.

El aporte del CTC a la comunidad, desde la percepción de los actores que operan en los centros es coincidente: resuelve las dificultades de acceso a Internet y posibilita el vínculo y entrenamiento con las herramientas de Internet para quienes no pueden hacerlo desde otro lugar:

“...Ya te digo, tiene una utilidad terrible porque acá vienen chicos, no vienen chicos del centro de Bahía Blanca, acá vienen chicos de la escuela N° 70. Te lo digo sin desprecio, de Loma Paraguaya, del Saladero... El que va a escuchar esta conversación en Buenos Aires dirá; ¿¿ que es eso?! Vos decile que esto es más o menos como Villa Fiorito, San Miguel, los Bajos,

cualquier villa que se le puede ocurrir allá es un lujo comparado donde viven estos chicos que viven acá. Entonces cuando vos les mostrás Internet, pobrecitos no saben nada...”

“...le pierden el miedo a la máquina, por lo menos tienen el orgullo de decir “estudié computación o después pueden mandar un mail desde un locutorio... (...) nunca pudieron tener una computadora, además porque tienen vergüenza porque cuando no sabés de algo que además te da miedo, tenés vergüenza...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

En la mayoría de los casos los alcances del CTC para la comunidad son muy limitados e inclusive varios perdieron concurrencia desde que comenzaron su actividad hasta ahora. Las razones son diversas, en algunos tienen que ver con el desánimo de la gente y en otros con la falta o deterioro del equipamiento, la ausencia de personal de apoyo o de recursos para la renovación y el mantenimiento:

“...siempre estamos pensando cómo obtener mejores resultados, pero el trabajo más grande es incorporar a la gente de la villa, mucha gente me pregunta si es necesario tener secundario para hacer cursos de computación...”

“...en el año '99 empezó con una concurrencia bastante importante de gente porque en aquel momento no había tantos ciber, y ahora estamos rodeados...” (CTC de Capital)

“...el problema es que hay mucha gente que claudicó porque piensa: ¿ para que me voy a capacitar si no hay trabajo...” (de las entrevistas a responsables de CTC)

CONCLUSIONES

Como resultado el proyecto CTC tiene serias limitaciones, aún desde los objetivos inicialmente planteados. Se pueden mencionar diversos factores, las discontinuidades políticas, la crisis social, económica y política de la Argentina, y las características del proyecto.

En el momento de iniciarse el proyecto, no se tuvo en cuenta la especificidad de cada zona. Se trazaron lineamientos generales para todos los CTC. Sin embargo, la realidad que vive cada comunidad, barrio o región, es totalmente diferente. Además, al tratarse de una política pública con un actor hegemónico (el Estado) no se buscó incorporar a los propios actores sociales en el diseño del proyecto sino que fue impuesto desde la dirección del mismo. En cuanto a la selección de quiénes se harían cargo de cada CTC, ésta se llevó a cabo sin tener en cuenta las razones por las que eran pedidos ni los objetivos con los que serían usados, en consecuencia las organizaciones no estaban preparadas para afrontar el desafío, ni en términos económicos ni de gestión. Esto llevó a que la subsistencia de los CTC, luego del corrimiento del Estado, dependiera exclusivamente de la voluntad de cada responsable o de la institución huésped y de los servicios que éstos hayan decidido brindar. Por lo tanto, los resultados son muy disímiles. Desde CTC totalmente abandonados y cuyo equipamiento ha desaparecido, hasta centros que funcionan con una gran inserción local y que se han transformado en un actor social importante en la comunidad, como por ejemplo, el caso del CTC de San Javier, provincia de Río Negro:

*“...con la **Biblioteca** se apoya a ésta en la búsqueda del material que necesita y se le presta equipamiento para que lleven un inventario de los ejemplares que poseen. Con el **Registro Civil** se está creando una base de datos con los nacimientos inscriptos en la zona ya que sólo se posee un registro manual. Con la **Comisión de Fomento** se lleva un control de los Carnets de Conductor entregados por la Comisión de Fomento y la fecha de su caducidad”* (De las encuestas electrónicas a los responsables de CTC del Interior del país)

Sin embargo, en la mayoría de los CTC predomina la visión del servicio a brindar y la capacitación para la búsqueda laboral. No se tiene en cuenta la inserción del telecentro en la comunidad. En consecuencia, en las zonas en las que el CTC dejó de ser el único lugar para acceder a Internet, comenzó a funcionar de la misma manera que los cibercafés, pero con menos capacidad técnica. Si sólo se trata de acceso a Internet y a sus herramientas ese servicio se brinda y permite a niños y jóvenes de bajos recursos conocer una PC y operarla, a hombres y mujeres desocupados abrigar la esperanza de capacitarse para obtener trabajo. De allí que (como surge de nuestro relevamiento), los

principales usuarios de los CTC son personas desocupadas y estudiantes. Los primeros los aprovechan como espacio de aprendizaje para su inserción laboral, mientras que los segundos los usan para la búsqueda de información en sus tareas escolares.

A partir del último cambio de gobierno, el proyecto CTC fue revisado y reformulado. En los objetivos originales se daba prioridad al acceso a las TIC por parte de los sectores sociales menos favorecidos. Estaba prevista la inserción local y el desarrollo de microemprendimientos y proyectos productivos, pero no se trataba de la orientación prioritaria. En la actualidad, por el contrario, el proyecto se está centrando en el trabajo y apunta a transformar a los CTC en espacios para facilitar la producción local. Estos objetivos son coincidentes con la orientación de las políticas públicas en la Argentina, la mayor parte de ellas está destinada a la disminución de la desocupación y la pobreza. Parece difícil pensar que estos CTC puedan cumplir ese rol sin un reforzamiento de la capacidad de gestión, de la capacitación de los responsables, del reforzamiento del equipamiento y de los recursos humanos y económicos en general.

El potencial de los centros tecnológicos comunitarios, como herramienta para el desarrollo de las comunidades, será mas efectivo en tanto se desarrolle una estrategia de gestión y coordinación que articule a diferentes actores comunitarios; ello posibilitará en mayor medida, el uso productivo y creativo de las TIC y el desarrollo de aplicaciones específicas a las problemáticas que atraviesan las comunidades en los diferentes contextos socioeconómicos.

Por otro lado, consideramos que al ampliar la posibilidad de un consumo de bienes culturales y simbólicos, los usuarios de los CTC encontrarían nuevas formas para elaborar estrategias de supervivencia, a partir de las que se generarían distintos usos del propio espacio del CTC, de acuerdo a las características de la comunidad en la que está inserto. Se trata de una negociación entre los saberes, creencias y prácticas de los usuarios y los contenidos a los que acceden a través de Internet, sin desconocer que la posibilidad del acceso no borra por sí sola las diferencias entre las distintas comunidades y los sectores sociales, sino que se produce una hibridación entre la cultura de los usuarios y la que circula en los discursos de la red. De esta interacción surgirían proyectos locales, microemprendimientos, etc. que contarían con la posibilidad de ser publicados en Internet por los propios actores sociales que los hayan creado.

BIBLIOGRAFIA

- ALADI/SEC: “La brecha digital y sus repercusiones en los países miembros de la ALADI”. Estudio 157. Rev 1, 30 de julio de 2003.
<http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/inicio2004>
- CASTELLS, M.: “La ciudad informacional. Tecnologías de información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional”. Alianza Editorial, Madrid, 1995
- CASTELLS, M.: “La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad red”. Alianza Editorial, Madrid, 1996
- CASTELLS, M.: “La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad”. Plaza Janés Editores, Barcelona, 2001.
- CEPAL: “Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe”. Preparado por Jorge Katz, Martin Hilbert para ser presentado a la Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (Bávaro, República Dominicana, 29 al 31 de enero de 2003) Santiago de Chile, julio de 2003. <http://www.eclac.cl/publicaciones>
- CEPAL: “América Latina y el Caribe en la transición hacia una sociedad del conocimiento. Una agenda de políticas públicas”. *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, Junio de 2000.
- FINQUELIEVICH, S: “Informática comunitaria: la solidaria red de redes”. *Jornadas Internet: Herramienta para el desarrollo social*. Buenos Aires, junio de 2000.
- GOMEZ, R; HUNT, P y LAMOREAUX, E: “Telecentros en la mira. ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social?”. *Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI*, Junio 1999.
- GURSTEIN, M: *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies*, Idea Group Publishing, Hershey, USA, 2000.
- KATZ, J. Y VENTURA DIAS, V: “La transición hacia una sociedad del conocimiento” *Documento de la Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo*, Florianópolis, Junio de 2000.
- MATTELART, A.: “La Mundialización de la comunicación”. Paidós, Buenos Aires, 1998.
- MATTELART, A.: “Historia de la sociedad de la información”. Paidós, Buenos Aires, 2002.
- PROENZA, J; BASTIDAS BUCH, R y MONTERO, G: “Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe”. *Documento de trabajo, FAO, UIT, BID*, Febrero 2001
- ROBINSON, S: “Telecentros en Latinoamérica”. Video IDRC, Cánada.
<http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-e.asp#telecentres>
- BASSI, R. y RABADAN, S.: “Centros Tecnológicos Comunitarios: La experiencia argentina”, en *Evento sobre Apropiación Social de las TICs en América Latina y el Caribe*. Perú, marzo de 2002.
- COORDINACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (2001): *Programa Nacional para la Sociedad de la Información. Estado inicial, informe de avance, formulación estratégica y plan de acción*. [<http://www.nacion.ar/PSI/download/LIBROSI.zip>] SeTCIP, Presidencia de la Nación. Bs. As. (2001).
- GARCIA CANCLINI, N.: “Negociación de la identidad en las clases populares” en *Consumidores y ciudadanos. Conflictos multiculturales de la globalización*. Ed. Grijalbo. México, 1997.
- VERON, E.: “La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad”. Ed. Gedisa. Buenos Aires, 1987.