
***After Access* en Latinoamérica: diez tesis sobre la apropiación de Internet**

Sebastián Benítez Larghi

Proyecto #OlaTICs (After Access) – DIRSI 2017 -
2018

Índice

1. Introducción	2
2. Reflexiones en torno a la metodología cualitativa	3
3. Internet como textura de la vida cotidiana	7
4. La brecha digital: visibilizando las principales formas de acceso y uso	9
5. <i>Under pressure</i> : el lugar del individuo frente a las demandas cercanas y el control de las corporaciones	15
6. Resultados.....	20
7. La desigual división sexual del trabajo (y el ocio): la reproducción de estereotipos de género en Internet.....	25
8. La heterogeneidad de los “no usuarios” de Internet antes y después del acceso.....	30
9. Conclusiones.....	35
10. Bibliografía.....	40

Índice de tablas

Tabla 1: Composición de los grupos focales	6
--	---

Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados al IEP por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo

Sebastián Benítez Larghi
Universidad Nacional de La Plata
sebastianbenitezlarghi@gmail.com

**After Access en Latinoamérica: diez tesis
sobre la apropiación de Internet**

Lima: Diálogo Regional sobre Sociedad de la
Información - #OlaTICs (2018).



Este documento cuenta con una licencia Creative Commons del tipo Reconocimiento-No comercial-Compartir bajo la misma licencia 2.5 Perú. Usted puede copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra y hacer obras derivadas, bajo las condiciones establecidas en la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/legalcode>



#OlaTICs

1. Introducción

La emergencia de las Tecnologías Digitales (TD) e Internet ha promovido durante más de dos décadas un conjunto de transformaciones sociales, culturales, económicas y políticas cuyos alcances aún no han terminado. Dentro de este proceso mundial, América Latina ha sido interpelada particularmente debido a sus estructurales condiciones de desigualdad y a sus reiterados proyectos fallidos de desarrollo. Así, la irrupción de las innovaciones tecnológico-comunicacionales basadas en Internet plantean enormes desafíos para las sociedades de la región.

Un primer desafío consistió en garantizar el acceso a las tecnologías y servicios necesarios para poder incluirse en las redes de Internet. Para ello, distintos programas y políticas públicas apuntaron primero a ofrecer distintos espacios de acceso público a Internet (fines de la década del noventa y principios de los años dos mil) y luego a universalizar el acceso a las computadoras mediante iniciativas orientadas hacia y desde el sistema educativo. La agenda pública latinoamericana, con sus bemoles, decidió atender de esta manera el llamado internacional a insertarse en la senda de la denominada Sociedad de la Información promoviendo primero el acceso al equipamiento y la conectividad y luego el desarrollo de las habilidades necesarias para aprehenderlos. Al mismo tiempo, el vertiginoso desarrollo de la industria informática permitió la reducción de los costos de computadoras y la innovación de una telefonía celular móvil con capacidad para conectarse a Internet desde cualquier lugar. De este modo, tanto por iniciativas públicas como privadas, las tasas de penetración de las TD se vieron acrecentadas durante la última década, desplazando el cuadro de intereses y problemáticas en torno a Internet.

En este contexto de acceso y uso crecientes pero signado por persistentes desigualdades, el presente estudio se propuso reconstruir qué sucede una vez que el acceso a Internet pareciera estar encaminado - aunque no, claramente, concluido y completado. Se trata de comprender entonces cuáles son aquellas invariantes culturales, pero también los factores de divergencia hacia adentro de aquello que hemos denominado - y que pretendemos analizar a lo largo de este trabajo - como

una Era Más Allá del Acceso (*After Access*). La tarea consiste entonces en comprender las prácticas y representaciones habilitadas una vez que las condiciones de acceso a las TIC e Internet dan paso a nuevas inquietudes e inequidades. Para ello se interroga sobre cuáles son las estrategias y tipos de usos y la apropiación de Internet desarrolladas teniendo en cuenta diferentes contextos geográficos, edades, géneros y niveles educativos en distintos países de América Latina: Argentina, Guatemala y Paraguay.

En el presente informe se presentan de manera comparativa los resultados alcanzados mediante una investigación de carácter cualitativo llevada adelante en dichos países con el propósito de comprender las condiciones, prácticas y percepciones de uso y apropiación de Internet en diferentes contextos. La investigación se enmarca dentro de un proyecto de investigación mayor cuyo objetivo es analizar los usos de Internet por parte de distintos actores sociales en Latinoamérica y que cuenta con el financiamiento de IDRC de Canadá (Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo) y es conducido por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP).

2. Reflexiones en torno a la metodología cualitativa

La investigación realizada se inscribe en un enfoque cualitativo (Vassilachis de Gialdino, 1992) y en una perspectiva socio-antropológica que estudia el vínculo entre la tecnología y la sociedad desde la experiencia y el contexto socioeconómico específico en el que se incorporan las TIC (Winocur, 2009). En este marco, Internet es entendida, entonces, como un artefacto cultural (Hine, 2004) que condensa una multiplicidad de valores y códigos desde su mismo diseño pero que, simultáneamente, posibilita un rango -amplio, aunque no infinito- de interpretación por parte de los usuarios. A su vez, concebimos la apropiación como el proceso hermenéutico por el cual un sujeto o grupo social toma el contenido significativo de un artefacto y lo hace propio, dotándolo de sentido e incorporándolo a su vida (Thompson, 1998), en el marco de sus espacios cotidianos y de relación con los otros (Winocur, 2009). Por lo tanto, los modos en que se desarrolle dicho proceso serán heterogéneos y diferenciales, según la particular

manera en que se interpreten y reinterpreten las tecnologías digitales e Internet de forma tal que se conviertan en significativos con relación a los propios objetivos y necesidades (Benítez Larghi et al., 2012). Asimismo, la apropiación trasciende las prácticas de accesos y usos de las TIC abarcando la construcción de sentido ya que, al tener en cuenta la perspectiva de los propios actores, logra conjugar necesidades, propósitos, habilidades, logros, sensaciones, sentimientos, expectativas y ansiedades que, depositadas en las TIC, fraccionan las prácticas tecnológicas que aquellos desarrollan.

Para desarrollar el problema de investigación y cumplir con los objetivos propuestos se plantearon las siguientes dimensiones de análisis:

1. Acceso y uso de dispositivos: condiciones de acceso a dispositivos y conexiones, tipo de abono y servicio de telefonía móvil e Internet, dispositivo más utilizado, usos principales otorgados a los dispositivos.
2. Reconocimiento y valoración de servicios y datos subsidiados: conocimiento de los servicios y datos incluidos en sus contratos con empresas de telefonía móvil, posible influencia del subsidio de servicios y/o datos en el uso de Internet, valoración de los servicios incluidos, estrategias de conexión.
3. Usos de Internet: primeros accesos y usos de Internet, cambios en el uso de Internet con el tiempo, plataformas y aplicaciones más utilizadas, participación en redes sociales virtuales, utilidad/facilidad o perjuicio/entorpecimiento de Internet para estudio, trabajo, sociabilidad, entretenimiento y consumos culturales, búsqueda de información, comercio *on line* y trámites con el Estado.
4. Percepciones de Internet: definiciones de Internet, beneficios percibidos y aspectos negativos del uso de Internet, proyección de usos para el mediano plazo.
5. Percepciones de los no usuarios por parte de los usuarios: quiénes no utilizan Internet y por qué según la perspectiva de los usuarios.
6. Perfiles, características y percepciones de Internet por parte de los no usuarios: características y accesos (o no acceso), motivos de no uso, definiciones y valoraciones sobre Internet, percepción de sí mismos, percepción de los usuarios de Internet.

En tanto la comprensión de las percepciones circulantes en diferentes contextos ocupó un lugar primordial en la investigación, se decidió que la técnica utilizada fuera la de Grupos Focales. De acuerdo a la literatura metodológica, esta técnica resulta recomendable cuando se requiere captar la producción, circulación y reproducción de sentidos, opiniones y valoraciones; cuando la interacción de los sujetos es sustancial para el objeto de estudio; cuando se requiere que el grupo se convierta en una herramienta para reconstruir las opiniones más apropiadamente; cuando se necesita explorar un nuevo campo de estudios. Todas estas condiciones se cumplían en el caso de nuestra investigación. De este modo se pudo obtener información cualitativa que reflejara las percepciones locales acerca del uso que le dan las personas a Internet y arrojará luces sobre los factores que influyen en el uso de Internet y las estrategias usadas por las personas para acceder y usar la información para propósitos diversos (estudio, trabajo, entretenimiento, acceso a la información). Asimismo, la técnica permitió poner a discusión diversos tópicos recurrentes en la literatura especializada respecto a las percepciones circulantes en torno a Internet, sus beneficios y aspectos negativos.

El universo de investigación estuvo conformado por personas mayores de 18 años, varones y mujeres, usuarios y no usuarios de Internet, residentes en los tres países estudiados. En cada uno de ellos, las localidades y participantes de los grupos focales fueron seleccionados de acuerdo a los lineamientos de un muestreo intencional. Así, se eligieron dos regiones por país (una de ellas fue siempre la región metropolitana circundante a la ciudad capital y luego otra región relevante dentro de la diversidad de cada país) y al interior de cada región se seleccionaron dos localidades (una urbana y otra rural o peri-urbana). En cada localidad se realizaron dos grupos focales: uno con usuarios y otros con no usuarios de Internet. La composición de cada grupo focal fue mixta abarcando tres franjas etarias diferentes: jóvenes de 18 a 29 años; adulto de 30 a 60 años y adultos mayores con más de 60 años de edad. En las zonas urbanas se buscó que los participantes tuvieran un nivel educativo de estudios secundarios completos como mínimo y en las zonas rurales un nivel educativo de estudios secundarios incompleto como

máximo. De este modo, la composición de los ocho grupos focales realizados en cada país fue la siguiente:

Tabla 1: Composición de los grupos focales

Región y Ámbito	Grupo	Nivel Educativo	Edades y sexo
Metropolitano, Urbano	Un grupo focal usuarios de Internet	Educación secundaria completa y más	18-30; 30-60; + de 60
	Un grupo focal no usuarios de Internet		Mixto
Metropolitana, Periurbano	Un grupo focal, NSE medio bajo y bajo, usuarios de Internet	Educación secundaria incompleta y menos	18-30; 30-60; + de 60
	Un grupo focal, NSE medio bajo y bajo, no usuarios de Internet		Mixto
Región del interior, Urbano	Un grupo focal NSE medio y medio alto, usuarios de Internet	Educación secundaria completa y más	18-30; 30-60; + de 60
	Un grupo focal NSE medio y medio alto, no usuarios de Internet		Mixto
Región del interior, Rural	1 grupo focal, NSE medio bajo y bajo, usuarios de Internet	Educación secundaria incompleta y menos	18-30; 30-60; + de 60
	1 grupo focal, NSE medio bajo y bajo, no usuarios de Internet		Mixto

Elaboración propia

Todos los Grupos Focales fueron transcritos y con sus transcripciones se conformó una Unidad Hermenéutica con el software Atlas Ti. En base a los interrogantes, categorías y dimensiones de investigación se elaboró un libro de familias y un libro de códigos teniendo en cuenta tanto aspectos teóricos previos como categorías emergentes de los propios Grupos Focales. Luego de la codificación se procedió a la interpretación de los datos. Para ello se tuvo en cuenta que la unidad de análisis es el grupo y no los individuos y lo que se debe interpretar son las opiniones, actitudes y valoraciones grupales, señalando los consensos y disensos, marcando

los mecanismos y factores o elementos que juegan en su construcción. Adicionalmente, el análisis se apoyó en las Fichas de Participantes donde constaban los principales datos demográficos, sociales y de acceso a TIC de cada informante.

3. Internet como textura de la vida cotidiana

Mucho se ha escrito con relación a la transformación radical producida en distintas esferas sociales a partir de la emergencia de Internet. La mayoría de las veces, estos cambios han sido abordados a escala macro-social. Si bien, la sociología y la antropología han comenzado a analizar los mismos procesos a nivel micro, aún resta realizar más investigaciones empíricas tendientes a comprender los sentidos de Internet en la vida cotidiana de las personas. En este sentido, el estudio llevado adelante permite observar cómo Internet atraviesa la cotidianidad de diversos grupos sociales en América Latina. A lo largo de todos los grupos focales realizados, los diálogos y conversaciones dan cuenta de cómo Internet interpela las prácticas y representaciones - con diferentes matices - de jóvenes, adultos y mayores, mujeres y varones, en ámbitos urbanos y rurales. Internet moldea la textura de la experiencia cotidiana: los relatos y valoraciones de las y los entrevistados evidencia que la comunicación, la información y las interrelaciones personales (ya sea amicales, educativas o laborales) aparecen no solo mediadas sino configuradas en gran medida por plataformas que operan sobre el sustrato de Internet. La naturalidad con que los guiones de los grupos focales interpelaron a los y las participantes, la cantidad de anécdotas relatadas y la toma de posición frente a los disparadores planteados nos hablan de la notable pregnancia de Internet en la vida cotidiana. Con base en esta evidencia, podemos afirmar que no estamos frente a simples medios de transmisión y comunicación por donde sencillamente circulan los contenidos de la vida social creados en otra parte; no, la significación social se construye atravesada por Internet. Hoy son WhatsApp y Facebook, mañana serán otras aplicaciones que las reemplacen. De lo que no hay dudas es que Internet y los servicios comunicacionales y de información que operan sobre ella, moldean la vida cotidiana desde las prácticas hasta las representaciones, clasificaciones y organización simbólica de la “realidad”,

inclusive para aquellos que no usan Internet. Es en este marco que los dispositivos y artefactos cobran sentido. Ya no son meros instrumentos a ser utilizados en ciertas ocasiones, sino que son constitutivos de la vida cotidiana.

Varón adulto mayor: No soy facebookero, solo whatsapero (*risas*) información cada vez y más y la encuentro, la que necesito la encuentro, pero soy amigo de los libros, tengo enciclopedias y cuando tengo un asunto me voy a libros... (Guatemala, Zona urbana, usuarios)

Como vemos, lejos de ser meros medios, las plataformas de redes virtuales configuran las tramas de sociabilidad al igual que las conversaciones cara a cara, la lectura de libros y las tareas domésticas. La técnica de los grupos focales ha permitido - entre otras cosas - validar colectivamente las experiencias individuales: ante cada relato como el anterior, los gestos de aprobación o las frases del tipo "sí, a mí me pasa lo mismo" ponen de manifiesto que los mundos *on line* y *off line* ya no existen - quizás nunca existieron - separadamente como ya han señalado entre otras las antropólogas Hine (2004) y Winocur (2009). La idea de un "ciberespacio" escindido del "espacio" a secas resulta difícil de sostener ante la cantidad de situaciones contadas en primera persona donde la conexión forma parte inescindible de la experiencia cotidiana. El hecho - quizás extremo pero ilustrativo de un fenómeno - de utilizar las categorías de las redes sociales como vectores que se auto identifican, dan cuenta de la permeabilidad que tiene Internet en la vida cotidiana de todas las generaciones:

Aparte hoy me sirve muchísimo porque yo vivo muy lejos de mis hijos y no nos extrañamos porque nos hablamos por video llamadas y pasamos mucho tiempo chateando y hasta nos deseamos las buenas noches, para mí son muy buenas las redes sociales si las sabemos usar (Guatemala, Zona rural, mujer, adulta, usuaria, b-).

Facebook es caótico... por eso uno puede perderse ahí por horas, cosas interesantes y cosas sumamente aburridas, pero es el poder de las imágenes, las imágenes convocan, vos miras sí o sí. El Instagram es más honesto en el sentido de que son solo fotos y te quedas en la que te interesa, pero el Facebook tiene un montón de llamadas, de videos que se reproducen y todo eso, te quedas como enganchado y una cosa va llevando a la otra, navegas realmente... te estas yendo, te lleva, por eso yo le tengo terror a Facebook,

trato de entrar poco, pero es una cosa que me arrastra” (Paraguay, Asunción, zona urbana, mujer, joven, usuaria).

Darse las buenas noches a través de una red social como si se estuviera en el mismo espacio físico es una de las tantas maneras en que la experiencia diaria se recrea y cobra sentido. El hogar se extiende así más allá de los límites físicos de la casa. Internet y sus plataformas interpelan a los sujetos de manera significativa, es decir, construyendo sentidos para ubicarse y accionar dentro del mundo. “Es como si lo tuvieras acá con vos”, frases de este estilo se reiteran en los grupos focales cuando se relatan infinidad de anécdotas de situaciones cotidianas. “Lo vi en el Facebook”, “me entero por el WhatsApp”, “aprendí viendo un tutorial en YouTube” son otros de los constantes ejemplos donde la conexión opera como soporte de la acción cotidiana. De este modo, las plataformas virtuales contribuyen a construir los “como si”, al decir de Silverstone (1998), sobre los que se sostiene la vida cotidiana. De allí la valoración al ahorro de tiempo, el acortamiento de las distancias y el acercamiento cotidiano con familiares y amigos físicamente alejados.

4. La brecha digital: visibilizando las principales formas de acceso y uso

Ahora bien, el rol configurativo de Internet como textura de la vida cotidiana se vuelve relevante no solo con relación a las prácticas sino también - y de aquí la importancia del estudio cualitativo para captarlo - con relación a las representaciones sociales. A lo largo de todo el trabajo de campo en los distintos países llama poderosamente la atención cómo la valoración sobre el uso propio y el que otros le dan a Internet opera como vector clasificatorio. Como ya se encargaron de señalar los antropólogos del consumo (desde los pioneros Douglas y Isherwood hasta García Canclini), los modos en que los objetos son consumidos *sirven para pensar* el mundo, es decir, clasificarlo y hacerlo inteligible. Un hallazgo de nuestra investigación es que con Internet sucede lo mismo: los diferentes actores sociales tejen representaciones reflexivas y morales sobre cómo Internet es - y cómo debería ser - utilizada y sobre la base de esas reflexiones - conjugadas

obviamente con otros múltiples sistemas de clasificaciones - construyen un relato sobre sí mismos y sobre otros cercanos. Aquí, en otras, se destaca de manera unánime la dicotomía intergeneracional: adultos y mayores “leyendo” las acciones de niñas, niños y jóvenes y estos últimos devolviendo la mirada. En este punto, cabe una reflexión respecto a la extendida metáfora que distingue entre “nativos” e “inmigrantes digitales”. Observar el modo en que esta metáfora ha circulado desde la academia al sentido común al ser apropiada por los propios actores aludidos implica analizar los dobleces que conlleva. Empecemos pues por comparar las prácticas desarrolladas en torno a Internet por parte de los distintos grupos de edad.

Según lo recogido en los diferentes grupos focales, los modos en que Internet configura la textura de la vida cotidiana varían de acuerdo a las características que adquiere la experiencia para cada actor social. Así, nos encontramos con formas diferenciales de apropiación de Internet según la edad, la clase social, el género y el ámbito geográfico. Si nos detenemos aquí en la cuestión generacional, nos encontramos con que en los tres países se observan claros matices diferenciadores entre las experiencias de las personas más jóvenes respecto de las de personas adultas y adultas mayores.

En el caso de los jóvenes de hasta 29 años, los primeros contactos con la computadora, el teléfono móvil e Internet se dan en la infancia. En los relatos de los jóvenes, tanto varones como mujeres, se hace notar la naturalidad con que las tecnologías e Internet forman parte de su vida cotidiana. La sociabilidad, el tiempo libre, el vínculo con los familiares y las relaciones amicales aparecen una y otra vez atravesadas por la presencia ubicua de Internet en general y de las redes sociales virtuales en particular. Cuestión que se ve reforzada y retroalimentada por cuanto la adquisición de nuevas habilidades es autorreferencial ya que la información y los conocimientos circulan entre los mismos jóvenes y se desarrolla teniendo a la propia Internet como principal fuente de aprendizaje. Es esta condición de segunda piel que juegan las tecnologías lo que hace que Internet aparezca moldeando la experiencia cotidiana de las y los jóvenes entrevistados.

Pues, respecto a lo del Internet, lo uso mucho, es a diario... información, ver redes sociales, grupos, chats (...) uso las redes para ver qué pasa, información, grupos de chat y archivos. Le dedico mucho tiempo. (Guatemala, zona rural, varón, joven, usuario)

Y hoy uso mucho Internet, creo que todo el día estoy en Internet, porque uso mucho *Facebook*, (...) para chatear sobre todo con mis compañeros de la facu. Es “bueno, nos juntamos acá o allá”, casi todo por *Facebook*, por grupos de *Facebook* también, intercambiar información. También uso mucho el mail para mandar, no sé, profesores, reuniones, etcétera. Va todo por el mail. También tengo el *Instagram*, que lo tengo en el celular. El *Facebook* también lo tengo instalado en el celular, las dos cosas. Y por ahí entro al *WhatsApp*, veo si... El *WhatsApp* es el que menos uso aparte. (...) Me hago una escapadita al *Instagram*, miro así, “ah, buenísimo”. Una escapadita al *Facebook*, miro así. Listo. Eso lo hago muchas, muchas veces al día y por ahí si tengo un tiempo así, de tener que hacer tiempo. (Argentina, Región Metropolitana de Buenos Aires, Zona Urbana, Mujer, Joven, Usuaría)

En resumen, la experiencia juvenil da cuenta de una sensación de estar permanentemente conectados (cuestión que se profundiza a medida que crecen los niveles de acceso y los capitales educativos de las y los jóvenes). De allí que la conexión sea vivida como una condición “natural” de la experiencia cotidiana.

Si se analizan las prácticas de las personas adultas (de 30 a 59 años) y mayores (de 60 años en adelante) se observa que Internet presenta un proceso de socialización diferente. Al no haberse incorporado desde la niñez o la juventud, muchas de las personas de estas franjas de edad han experimentado el uso de Internet como una imposición de los ámbitos - específicamente los laborales - en torno a los cuales gira sus vidas. De allí que en relatos del estilo “si no fuera por el trabajo no hubiese empezado a usarlo”, “un día nos dijeron que teníamos que usar el mail”, “ya no podía seguir haciendo las tareas sin usar Internet”, aparezca como denominador común la idea de que el uso de Internet no fue una elección. Así, muchas veces, estas personas señalan que intentan mantener cierto control sobre sus niveles de conexión: “lo uso solamente para enviar un mensaje importante”, “salvo que tenga que avisar algo urgente a un familiar”, etc. La socialización y adquisición de habilidades se desarrolla - a diferencia del caso de las y los jóvenes - a partir de un aprendizaje metódico, puntual y determinado en el espacio y el

tiempo, es decir, no intuitivo ni en el contexto de la vida cotidiana sino en un lugar y un momento dedicado exclusivamente a ello.

Hace 8 años, por el trabajo fui a un instituto de informática, empecé con el Messenger y el Orkut, Facebook... primero en la computadora, hace unos años empezó lo de los teléfonos. Hoy ya casi no uso la computadora, solo para el trabajo, para las redes solo el teléfono. Uso todo el tiempo, varias veces en el día (Paraguay, Caaguazú, Zona rural, Mujer adulta)¹.

Pasemos ahora al análisis de las representaciones. Es aquí donde encontramos que la dicotomía “nativos” vs “inmigrantes” opera con fuerza en la organización simbólica de los actores entrevistados. Ante todo, debe señalarse que de manera unánime las personas entrevistadas - independientemente de su edad - identifican a niños, niñas y jóvenes como los usuarios más intensivos y expertos de Internet asociándolos a la idea de que “han nacido con la tecnología.” Ahora bien, llamativamente, son estos mismos grupos etarios quienes son identificados con los usos “problemáticos” de Internet. Con más fuerza entre los adultos y adultos mayores dichos usos se aparecen asociados a la dependencia que generaría el uso “excesivo” de Internet, así como a la pérdida de la intimidad o sobreexposición a partir del uso “irreflexivo” de redes sociales virtuales. En consecuencia, estas condiciones volverían a niños y jóvenes más vulnerables frente a los potenciales peligros de Internet. Según esta extendida representación, se podrían suscitar conflictos al interior de las familias ya que, al ser más habilidosos que sus padres, los usos de niños y jóvenes escapan al control y la tutela parental.

J: Sí, conozco a algunas personas mucho más jóvenes que yo que definitivamente no pueden dejar un solo minuto sin apachar, sin pasar en medio del teléfono para ver, ¿si les entró algún mensaje?, ¿si tienen algo que hacer?, ¿si alguien comentó en Facebook? Lo que sea verdad... No es mi caso, porque sí uso el Facebook y todo, pero en hora de almuerzo reviso. Ahora WhatsApp, tengo un hijo que ya lo usa también, entonces me escribe “¿papá qué necesito esto?” Me manda una foto, entonces si me mantengo...

¹ Todas las transcripciones de la realización de grupos de enfoques que corresponden a territorios rurales han sido traducidas del guaraní al español por el equipo de trabajo.

S: Yo siento que, a nuestras edades, sí sabemos moderar y racionar un poquito y saber cuándo no lo tenemos. Pero los jóvenes...Yo estoy dando información ahí... ¡Y está el joven con el celular! ¡Y pumm ¡Yo estoy, hablándole y dándole la información! Y de repente, ¡se me fue va! Entonces, a veces espero a que terminé, pero si me dan ganas de regañarlo, de decirle miré para todo hay un momento, de dejarlo, y ya luego te vas a conectar, pero es mala educación, pues.

(...)

E: En el caso de dos sobrinas que yo tengo una de 15 y otra de 21 aproximadamente, yo me enojé con ellas hace como año y medio ellas dos. Porque yo les dije “miren, no estén aceptando a cualquier persona en su Facebook” (...) Y entonces me dice “no, pero es que son mis amigos”. ¡Mamita! Como yo empecé a ver sus contactos, ¡estas gentes no son tus amistades, a estas gentes no las conoces! ¿Cómo sabes vos que son personas confiables? ¿Cómo sabes? (...) Incluso una se hizo novia de un chico, de un chico que no conocía. Y resulta que yo empecé a investigarlo, porque era mi sobrina. Resulta que era un muchacho casado con hijos, bueno, con un niño y está patoja ya tenía una niña, mi sobrina, porque lamentablemente, no se dejó guiar en el proceso de su camino y ya cuando era su último año pues quedó embarazada y ahora tiene un segundo bebé, que es de la misma persona. Pero al final se terminaron dejando, pero ¿por qué? Por su falta de madurez podríamos decir, pero a veces los chicos no se dejan orientar. “¡Yo hago mi gusto, mi gana, lo que yo quiero, mi vida es mi vida y nadie se mete!” Pero yo digo en qué vamos a parar si los chicos y chicas están actuando de esa forma... (...) Pero si con esa misma rebeldía con la tecnología siento que es un peligro. (Guatemala, zona urbana, adultos, usuarios)

Tengo perfil, tengo *Facebook*, tengo *Instagram*. También *WhatsApp*, que me manejo con grupos de *WhatsApp*. Tenemos grupo de la facultad, grupo de amigas de la UNJU, así, distintos grupos. Pero no soy adicta, digamos, a publicar toda mi vida en una red social. Es más, soy enemiga de eso (...) No me gusta que toda la vida de una persona, que yo digo que es generacional, porque a nosotros no se nos ocurriría hacer una cosa así. Está publicada en las redes, si ha comido una manzana, si te has puesto una bikini, bombacha o corpiño. Para mí es generacional, porque yo estoy segura que esas cosas nosotros no hacemos. Pero aparte porque me resulta peligroso también, que la foto de una niña esté publicada en toda... A mí me resulta peligroso por todas las contras que vos encontrás dentro de lo que es una red social. (Argentina, Región Noroeste Argentino, zona urbana, Mujer, Adulta Mayor, Usuaría)

Por último, es interesante señalar cómo estas representaciones, que en el discurso de adultos y adultos mayores tienen un fuerte componente normativo, adquieren otra connotación en el relato de los jóvenes (especialmente de sectores urbanos y

nivel socioeconómico más alto). Según estos, la diferencia radica en que el uso de Internet de los adultos es más “funcional” (para tareas específicas), focalizado (realizan una tarea por vez) y acotado en el tiempo, mientras que ellos lo toman como un entretenimiento, al que acuden como distracción.

JV: Los adultos lo utilizan más funcionalmente creo yo.

LO: Sí, es más específico. O sea, mi papá agarra el teléfono para ver El Periódico, para ver EMETRA o para responder un mensaje. O sea, yo puedo estar en el teléfono solo viendo aplicaciones o algo así y él no.

JV: Los adultos si es por trabajo o algo así usan correo y cuando está en la casa Facebook. Si supongamos Guatemala.com le manda una encuesta él la responde. Si él quiere ver ropa entra a Google a buscar. Pero eso sí, no es que esté haciendo tres cosas al mismo tiempo, él solo hace una.

NB: Igual es mi mamá, ella solo abre una ventana a la vez. En cambio, yo sí abro varias. Si me aburro de una me paso a otra y si me recuerdo que iba a buscar algo me paso a otra.

Coordinadora: ¿Y eso por qué es? ¿Por qué son así los adultos y ustedes no?

BR: Yo creo que es porque ellos miran el Internet como una herramienta de ayuda, cuando ellos necesitan algo van al Internet. En cambio, nosotros lo vemos como distracción, digamos si es que no hay nada que hacer o la cosa está aburrida nos metemos a Facebook, Instagram o YouTube. Es algo más para entretenimiento. (Guatemala, zona urbana, jóvenes, usuarios)

Como puede observarse, existen diferencias generacionales de acuerdo al modo en que se experimenta y representa la conexión. Ahora bien, un denominador común es que la conexión - sus niveles, intensidades, frecuencias y objetivos - está siempre presente en el modo en que se valora y representa a uno mismo, a los otros cercanos y a la vida social en general. En este punto resulta llamativa la fuerza con la que la metáfora de nativos e inmigrantes se ha extendido permeando las representaciones de distintos sectores sociales. Es cierto que muchas veces las prácticas difieren entre los grupos de edad. También es cierto que otros relatos dan cuenta de interacciones, negociaciones y vínculos a través - y respecto de Internet - entre jóvenes, adultos y mayores advirtiendo que muchas prácticas son compartidas. Sin embargo, el lente utilizado para moldear las representaciones - y clasificaciones sociales - continúa girando en torno a distancias generacionales indisolubles e insalvables. Qué ocurrirá con estas representaciones en la era de “más allá del acceso” será, sin dudas, uno de los interrogantes que la historia se encargará de resolver.

5. *Under pressure*: el lugar del individuo frente a las demandas cercanas y el control de las corporaciones

Uno de los disparadores de la investigación ha sido la preocupación (social, política y académica) por la capacidad de direccionamiento de las corporaciones proveedoras de acceso a Internet para orientar el consumo de ciertos servicios y contenidos de Internet. Esta preocupación apuntó específicamente a las políticas de subsidio de determinados servicios, aplicaciones y plataformas, conocidas como políticas de Zero Rating, que afectarían la amplitud de conocimiento de Internet por parte de los usuarios reduciendo el potencial de la Red a un puñado de usos. Mediante nuestra investigación encontramos que: 1. el subsidio de ciertos consumos recién está implementándose en Latinoamérica; 2. la mayoría de los usuarios desconocen los alcances de sus planes y abonos y desconocen si tienen algunos servicios subsidiados; 3. Las corporaciones tienden a subsidiar aquellos servicios más demandados y utilizados por sus clientes. Ahora bien, ante esta evidencia, aquel disparador puede pensarse sociológicamente. Es decir, aquella preocupación podría ser reformulada y atendida mediante su problematización sociológica retomando la clásica pregunta de la sociología respecto a la naturaleza que adquiere el vínculo entre individuo y sociedad en la modernidad, pero ahora en tiempos de la híper conexión. En su monumental trilogía *La Era de la Información*, Castells (1995) había advertido que la pertinaz lucha de los individuos por ser incluidos socialmente cobraba nuevas formas: las personas sufren la incertidumbre y bregan por ser conectados a los flujos (económicos, comunicacionales, culturales y políticos) de la Sociedad Red. El individuo se encontraría así bajo la amenaza - una vez diluidos los parámetros y paraguas colectivos de integración social propios de la sociedad industrial y salarial - de la exclusión de las redes. Nuestra investigación nos permite dar cuenta de la presión que vive el individuo por adaptarse al ritmo de dinámicas sociales que escapan de su control. Esta presión se ejerce bajo la forma de un imperativo de adecuación constante: hay que mantenerse siempre al día de todo para no perder el tren y quedarse excluido del acceso a los bienes, servicios y relaciones socialmente significativos.

Esa tecnología de esa época, le abrió a uno la necesidad, para mí que le provocó a uno la necesidad, la facilidad y la oportunidad también pues... Porque si es para negocios es buenísimo, pero si es para, como les digo yo a muchos, para perder el tiempo y para pasar momentos desagradables también es malísimo...Entonces depende. (Guatemala, Zona urbana, varón, adulto mayor, usuario b+)

Este imperativo de adecuación opera mediante una lanza de triple punta. En primer lugar, la presión ejercida por los pares cercanos que se manifiesta bajo la vivencia de sentirse obligados a mantenerse permanentemente conectados en las redes sociales virtuales: en este sentido son reiterados los relatos de muchos usuarios - y también de no usuarios - aludiendo a la presión ejercida por los grupos de pares (familiares, amigos, compañeros de trabajo y de estudio) para estar constantemente disponibles en Facebook y WhatsApp.

Yo llevo años trabajando donde estoy ahora, anteriormente sólo usaba teléfonos normales, pero en una ocasión mi jefa me dijo que debería tener un teléfono inteligente y me dijo que me iba a enseñar a usarlo. El primer teléfono fue un Iphone4 que ellos me vendieron y yo no sabía qué hacer, pero ya había compañeros que sí sabían y me empezaron a enseñar para qué era cada cosa y qué se hacía para guardar la información, como las imágenes en la nube, esas cosas extrañas que yo no sabía. Entonces comencé a aprender por la misma necesidad me obligó porque mis jefes están en la capital y Estado Unidos y ellos quieren ver lo que estoy haciendo. Esa fue una de las necesidades que tuve y me obligó a usarlo. (Guatemala, Zona rural, varón, adulto, usuario)

Ahora bien, como señala Feenberg (1991 y 2005), la tecnología resulta ambivalente. Si bien por una parte (como veíamos en la sección 3) opera como facilitador de la comunicación con familiares y amistades, por otra parte, existe la percepción - podría decirse unánime - de que la tecnología atenta contra el encuentro personal con quienes se comparte el espacio: en numerosos relatos los dispositivos digitales aparecen obstaculizando el diálogo, compitiendo por la atención, absorbiendo tiempo o simplemente restando atractivo a la comunicación presencial.

G: Yo sí he visto muchas cosas en restaurantes y uno dice “¿Qué curioso?” Y estamos aquí seis sentados y cada quién está en su rollo, conectados en redes, oyendo música y dice uno: cero contactos o cero comunicaciones.

O: ¿Y entonces, para qué vienen a comer?

A: O parejas de...algo...sentados con su comida o sea comiendo y viendo el celular frente a frente.

O: Entonces ahí no hay comunicación, aunque esto sea para comunicación, no existe.

JD: Yo considero que eso realmente también es un fenómeno que la gente ya pasa el mayor tiempo de su día conectado al teléfono, entonces cuando ya llega a interactuar con otra persona simplemente es viceversa. No fue cuando empezó la tecnología, que poco a poco uno iba absorbiendo al teléfono en su día a día, en cambio aquí ya es, uno pasar de la tecnología a lo personal, es distinto. (Guatemala, zona urbana, usuarios, b+)

De esta manera, pese a ser opuestas, ambas ideas conviven y se complementan dentro de los discursos de los entrevistados. Así queda de manifiesto en los siguientes fragmentos, donde ambas representaciones aparecen articuladas en su diferencia, implicándose la una en la otra, lo que un entrevistado resume bajo la fórmula “acerca a las personas lejanas y aleja a las personas cercanas”.

Varón adulto: Influye negativamente en el contacto personal, en los momentos de compartir entre amigos y familia en lugar de conversar cada uno está con su celular. Mujer adulta: Además te dicen amigos ahí, y no son amigos, es porque le pone me gusta o ves que está haciendo, y como eso va a ser amistad” Tekorei (Traducción del guaraní al español: pierde tiempo, ociosos) lo que son” (risas) (Paraguay, Caaguazú, zona rural, usuarios)

Acerca a las personas lejanas y aleja a las personas cercanas. Porque uno está platicando con medio mundo que está lejos, pero el que está cerca ni coco le tiramos. Yo tengo dos hermanos en Europa. Y re bien, nos comunicamos por video llamada, por WhatsApp etc. El problema es que, si no se sabe utilizar, como decía S. molesta a la persona. (Guatemala, zona urbana, varón, adulto, usuario, b+)

En segundo lugar, las personas vivencian la apropiación de la tecnología como una lucha frente a cierta pérdida de control del mundo circundante. En este punto la experiencia resulta nuevamente ambivalente: los beneficios de Internet conviven con la sensación de sentirse desamparados frente al poder de grandes corporaciones que subordinan y dominan a los individuos. Por ejemplo, en varios grupos focales realizados en Paraguay se discutió acerca de las estrategias

utilizadas por los proveedores de telefonía móvil y la impotencia de los usuarios para escapar a esas lógicas.

Varón adulto: No es que vos pagás, pagás todos los meses y si tenés la permanencia seria en la empresa es porque tenés eso, o sea se paga. Si vos tenés con ellos un plan fijo el WhatsApp es ilimitado, pero es como un gancho. La gente si o si usa todo su paquete de Internet incluso hace recargas, los que tienen paquetes chicos... porque la gente está conectada. Entonces el WhatsApp te ponen como para engancharte porque saben que vas a usar todo el Internet.

Mujer adulta: Eso es una figura nomás de marketing porque y si pagas un plan ya estás pagando, no podés controlar lo que gastas y ahí ya te recargan (Paraguay, Gran Asunción, zona urbana, usuarios).

Una similar sensación ambivalente de libertad y, al mismo tiempo, de enajenación, se experimenta en el ámbito laboral: las ventajas de la comunicación móvil tienen, según varios usuarios, la contracara de ceder el control a las corporaciones.

Coordinador: ¿A qué creen que se debió el aumento de gente que antes no usaba Internet y ahora sí?

DP: Es la facilidad de acortar distancias. Por ejemplo, yo no puedo estar en 10 minutos en el aeropuerto, me voy a hacer 25 o 30 minutos si hay tráfico, pero del celular le puedo mandar algo que quieran. También en el caso de mi oficina, está como a 10 cuadras, uno tiene que irse caminando al aeropuerto y de allá descarga la información.

GF: Yo lo veo igual que el estudio, el teléfono ahorita en todas las empresas contratan a alguien que sepa algo de esto.

Coordinador: ¿Por qué dan las empresas teléfonos?

GF: Lo controlan más a uno.

DP: Las cámaras en una oficina son para controlarlo también.

Coordinador: Y lo dan con bastante Internet para que estén siempre comunicados.

DP: Sí, ya no me puedo hacer el quite con lo que ellos necesitan. (Guatemala, zona urbana, varones, usuarios, b-)

C: En cuanto a lo laboral Internet acerca demasiado y agiliza mucho el trabajo.

S: Absorbe también, como decía J, absorbe demasiado.

C: Claro.

S: Ya no es en tiempo de oficina...

J: La vida productiva de uno es más intensa, digamos uno trabaja 8 o 10 horas más intensamente, porque estas enviando esto, llamada, una persona...

E: correos...

J: te entra un mensaje, lo baja, “permítame un momentito, me está esperando una persona”, pero le voy a bajar este documento, por favor léalo, imprímalo, o sea, es más activo.

C: Sí, yo creo que, en eso del horario laboral, tiene razón J verdad. En el horario no laboral también afecta porque en cualquier hora la gente tiene acceso a uno y si le urge algo ahí está... (Guatemala, zona urbana, usuarios, b+)

En tercer y último lugar, el mandato de adecuación se impone mediante lógicas más subrepticias, pero no menos eficaces: la vivencia de necesitar estar siempre al corriente de los nuevos equipos, las nuevas plataformas y los contenidos de moda. Esto resulta evidente en el caso de los consumos culturales. En todos los grupos de usuarios consultados ante la pregunta acerca de cómo acceden o cómo se enteran de nuevos contenidos disponibles o actualizaciones, responden que lo hacen por medio de las notificaciones que reciben de las propias aplicaciones y/o plataformas, así como “investigando” por cuenta propia, y también, por medio de comentarios de amigos, familiares o allegados:

Varón adulto: Hoy vas a un acontecimiento y sacas un celular viejo y te miran raro, hasta los niños ya tienen teléfonos nuevos y da vergüenza sacar un teléfono como el que tenemos (risas). Estas fuera de lo que se habla (...) A veces el teléfono da actualizaciones, por ejemplo, en YouTube de qué cosas están de moda. (Paraguay, Caaguazú, zona rural, varón, adulto, usuario)

La estrategia cualitativa nos permite darles un giro a los interrogantes originarios de la investigación. A partir del interés por conocer qué hacen, a qué plataformas acceden y qué barreras encuentran los ciudadanos para usar Internet, hemos podido comprender los modos que asume la ambivalente experiencia del individuo moderno en tiempos donde Internet es constitutiva de la trama cotidiana. Así, en la Era Más Allá del Acceso (*After Access*) una vez alcanzada la conexión las presiones para mantenerse al día no cesan: lejos del ideal utópico de la supuesta Sociedad de la Información y el Conocimiento presentada como un punto de llegada paradisíaco donde ya no habría más dominio y opresión, la amenaza de exclusión continúa ejerciéndose de manera incesante. Así, el problema del dominio y el control – tan caro para las ciencias sociales en general y la sociología en particular – se mantiene incólume en la sociedad contemporánea en donde Internet

es depositaria de anhelos y esperanzas, pero, al mismo tiempo, fuente de miedos e incertidumbres.

6. Resultados

De manera concordante con lo que indican las estadísticas regionales, mediante la investigación se ha podido observar que el acceso y el uso de Internet por parte de personas y grupos de sectores populares rurales se han incrementado durante la última década. En este punto, la conectividad móvil a través de la telefonía celular constituye la patea principal de transmisión de Internet entre estos sectores. Sin embargo, aún quedan numerosas extensiones territoriales donde muchos pueblos permanecen desconectados.

En las localidades rurales donde se llevó adelante el trabajo de campo en los tres países, se observa que la utilización de Internet para la comunicación personal, la sociabilidad, el estudio y el trabajo es cada vez más difundida si bien la diversidad de usos es menor que entre los sectores medios y medios-altos urbanos. Esta tendencia, ya captada en estudios anteriores, ya trasciende a las juventudes alcanzando a personas adultas y, en menor medida, adultas mayores. Ahora bien, otro hallazgo de nuestra investigación reside en comprender cierto desplazamiento en las representaciones de Internet entre los sectores populares. En los tres países se observa que una vez garantizado el acceso y a medida en que estos grupos han visto aumentar los usos de Internet, sus representaciones ya no son tan optimistas como cuando el acceso era más limitado.

El acceso a Internet es percibido como un gran avance, especialmente, como medio de comunicación por parte de los pobladores que vivenciaban su anterior situación como de aislamiento. Por lo tanto, se percibe el uso de Internet y de los celulares como factores de transformación de la dinámica social del pueblo y sus habitantes. De allí que tanto usuarios como no usuarios perciban cambios en el paisaje, los hábitos y actitudes de los pobladores.

Coordinador: ¿Notan que cambió mucho la vida del pueblo desde que hay Internet?

Todos: ¡Sí! Cambió mucho.

C: ¿Qué notan?

A: Y ya noto a los chicos, que ya están re avanzados con el celular, ¿visto?

D: Sí, acá en la placita se llena. Vienen así en la tarde, a sentarse. No todos al mismo horario, ¿no?

[...]

C: Entonces, lo bueno de que haya Internet en el pueblo, ¿qué dirían que es?

L: No, es bueno porque uno puede estar comunicado. Nosotros, los que tenemos familiares afuera, por ahí tenemos un familiar enfermo y uno pregunta, queremos saber cómo está. Si está bien o está mal. Y la misma familia que tenemos afuera, que quieren enterarse de uno, cómo está.

D: Por ejemplo, mi papá tiene familia... Yo tengo un hermano allá en el Chaco, yo no lo conozco. Yo lo conozco por foto, porque mi hijo fue ahora y él sacó fotos y por Internet, bueno, ellos mandan fotos. Y ahí por foto lo conozco a mi hermano. No sé si voy a poder viajar ahora el otro mes, para las fiestas, para ir a conocer mi familia, porque tengo sobrinos, varios sobrinos. Son un montón y no los conozco. Y ellos mandan así por mensaje. (Argentina, Región Noroeste, zona rural, no usuarios)

Como puede observarse, la introducción de Internet transforma la vida social de los pueblos rurales extendiendo los lazos comunitarios más allá de los límites geográficos. Sin embargo, simultáneamente, la valoración de las interacciones y dinámicas colectivas del pueblo también son sopesadas de manera ambivalente. En varios grupos focales en zonas rurales las y los participantes asociaron el hecho de no acceder a Internet con una experiencia de exclusión social, pero al mismo tiempo perciben que el “abrirse al mundo virtual” y estar en línea y en las redes constantemente afectan el relacionamiento cotidiano familiar y comunitario. De allí que las nociones y sentimientos de comunidad tradicionales sean puestos en tensión a partir de la irrupción de Internet, los teléfonos celulares y las redes sociales.

Varón adulto: De verdad a veces digo para que te vas a ir a un cumpleaños familiar, si todos están ahí con sus mensajes en el teléfono...creo que eso ya es algo que no está bien.

Coordinador: ¿Por qué consideras que este mal?

Varón adulto: Y porque es como que estas y no estás en una reunión o cena familiar, o con amigos, y esos encuentros que son muy pocos, hay que aprovechar para conversar, no para estar con el celular. (Paraguay, Caaguazú, zona rural, varón, adulto, usuario)

En relación al estudio ocurre algo similar. En las zonas rurales se destaca - quizás a diferencia de las zonas urbanas - el rol de las instituciones educativas como agente socializador de Internet (más allá de las redes sociales y WA) para jóvenes de estos sectores: es a partir de las demandas generadas en el ámbito educativo que amplían sus usos de Internet o incluso se incorporan al grupo de los usuarios:

Varón: De pronto la señora nos dijo que buscáramos calidad y así aprendí yo el Face y me comenzó a gustar y empecé a experimentar WhatsApp y todo eso ya fue más por el estudio.

Mujer: Yo lo empecé a usar hace 4 años por lo mismo del estudio y que teníamos que hacer trabajos y mandarlos al correo del profe y así comencé a utilizarlo. Yo no sabía ni qué era, ni me importaba, pero después me empezó a gustar. Mis compañeras tenían Facebook y se comunicaban por chat y me comenzó a gustar. (Guatemala, zona rural, jóvenes, usuarios, b-)

Al mismo tiempo, la llegada de Internet habilita la exploración de nuevas formas informales de aprendizaje para los pobladores de diferentes edades.

Coordinador: ¿Y creen que por ahí se lee menos con el celular que antes?

S: No, porque en el mismo celular se lee también. Se lee, ¿no es cierto?

W: El consumo de libros puede ser que cambie.

SL: Por ejemplo, mi nene por ahí...

W: O sea, las inquietudes las sacás lo mismo.

SL: Por ejemplo, mi nene a mandar WhatsApp escrito. Él primero mandaba audios, entonces yo le digo...

C: ¿Qué edad tiene?

SL: Tiene 8. Y mandaba...

C: ¿Y por ahí que casi aprendió a escribir por el WhatsApp?

SL: Claro, aprendió a escribir. O sea, él no sabía escribir en el WhatsApp entonces mandaba audios, audios y le digo "escribí, escribí" porque también practica armar oraciones. Entonces le enseñé cómo escribir, entonces él me manda las oraciones, me pone el punto, le enseño que acá ponga la coma y ahora ya lo maneja más rápido.

C: Yo tengo un nene de 5 años y aprendió a escribir en el jardín con la lapicera, como cualquiera, y ya después me pedía "quiero poner en WhatsApp" y escribía. Casi en paralelo, porque no hubo una diferencia.

A: ¿Tu nene también?

K: Sí. Primero sí, de chiquito era la lapicera y la hoja y ahora como ve que su papá, todos tenemos celular, él también quiere tener. Le compramos una tablet y él... le bajamos juegos y tiene para colocar el nombre de cada animal. Y él cada vez va aprendiendo más. Primero sí, era lento porque no le salía la palabra o se enojaba porque dice "no funciona esto, no funciona", le digo

“porque vos estás escribiendo mal” y bueno, así. Ahora aprendió a escribir muy rápido, solo por la tablet.

SL: Eso no quiere decir que deje de escribir, ¿no?

[...]

W: También estoy aprendiendo inglés. Tengo un programa que vino mi hija y me... Es un programa interesante, porque me metió de lleno así que bueno, estamos.

C: ¿Para aprender inglés?

W: Sí, muy lindo. Y aparte es un búho que sale, y eso me hace acordar. Dice “te olvidaste la lección”. [Risas] Hay días que lo abro y hay días que no lo abro.

S: ¿Y enseña a escribir?

W: Ah, todo. (Argentina, Región Noroeste, zona rural, usuarios).

La práctica de la lectoescritura hasta la iniciación en manejo de otros idiomas son ejemplos de adquisición de habilidades por canales informales por donde circula la información y el conocimiento. Ahora bien, las prácticas habilitadas por Internet ponen en tensión las representaciones sociales consolidadas respecto a los espacios (por ejemplo, la escuela) y los soportes (por ejemplo, el libro) tradicionales de transmisión del conocimiento tal como queda claro en los siguientes diálogos.

K: Sí, generalmente los profes ya nos mandan a nosotros lo que son los archivos, PDF ya. Y de vez en cuando, si queremos consultar alguna otra página. Pero ya nos dan generalmente ellos. En mi caso por lo menos, me dan los profes. O si no ya nos mandan las filminas y todo eso. O si no “vayan a los libros”. No hay mucho de... “No se guíen mucho del Internet”, dicen, “no es tan confiable” nos dicen a nosotros.

Coordinador: Ah, mirá. ¿Y qué opinan? ¿Es confiable o no es confiable?

D: Si se sabe buscar también hay fuentes y fuentes en Internet. Hay fuentes oficiales, donde muestran datos oficiales, que pueden servir para algunas cosas. Y hay otras que son así nomás...

C: Que no están muy chequeadas o son mentiras.

D: Claro, son verso nada más, entonces no... No es lo mismo una página... por ejemplo en estadística, una página de INDEC que una página así nomás, punto com. Entonces ahí difiere.

K: En ese sentido no mandan a algún organismo que esté acá cerca, más que buscar en Internet. Es más seguro, dicen. (Argentina, Región Noroeste, zona rural, usuarios)

Si bien las principales expectativas sobre los beneficios de Internet continúan depositadas en los niños y niñas, la experiencia les ha ido marcando que esto podría no ser tal como lo imaginado. Es decir, al mismo tiempo en que se corrobora

que los más chicos acceden a la información y el conocimiento de manera más rápida y económica se percibe que esa misma fuente también los distrae, envía y pone en riesgo una forma de aprendizaje que, a juicio de los adultos, podría resultar entonces menos efectiva. Es aquí donde el miedo a la pérdida de control se torna más evidente.

O: O sea, la Internet en sí tiene sus ventajas y sus desventajas también. Ponele, a la gente grande, como nosotros, nos beneficia mucho, nos facilita mucho. Y hoy en el día los chicos de muy chicos, hablamos de 10 a 15 años, a 16 años, prácticamente les hace daño. Les hace daño. Porque, como te dije hace rato, ellos no miden las consecuencias del peligro que pueden llegar a tener el día de mañana. O las desventajas, como dice R., que no están aprendiendo bien o no están pudiendo ni siquiera expresarse bien con las personas, hacia las otras personas. Pero la Internet hoy en el día para la gente grande sí es un beneficio grande, por el hecho de que al no conocer lo toma con más seriedad, lo utiliza como para hacer trabajos o buscar cosas materiales, todo eso.

Coordinador: ¿El resto también piensa así? Como que los pibes son los principales... por ahí, las cosas malas de Internet, les está afectando más a los chicos.

R1: Sí, yo pienso que sí.

D: Sí, para mí sí, más que todo porque se empiezan... Estuve viendo ahí hijos de 12, 13 años...

R: Se dejan llevar.

D: Sí, se dejan llevar con la Internet. Entran a Internet y están ahí, y hasta se olvidan de hacer la tarea, y hasta se olvidan de que tienen que ir a lavar un plato, una taza. ¿Por qué? Porque están con la Internet. Y ya cero estudio. Ya hasta el estudio mismo lo van perdiendo, digamos. Porque al entrar a sacar información, se copan con otra cosa, se metieron ahí y así van. Más, más, más. Y se dejan llevar. Hasta que a lo último ya...

R: O capaz están haciendo la tarea, pero están conectados a las redes y ya copian y no les queda nada también.

D: Sí. Peor todavía, sí. Entonces es como que van a... hacen la tarea, pero lo copian todo ahí, porque lo tienen escrito. Si tuvieran que buscar, no lo buscan. Pero después de ahí veo yo que, como dije, se dejan llevar y algunos mal, eh. Porque se envician mal, digamos, y están ahí todos los días y ya hasta después empiezan a andar mal hasta en la escuela. (Argentina, Región Metropolitana, zona rural, usuarios).

Del análisis de los grupos focales en zonas rurales y con participantes de sectores populares puede inferirse que entre ellos se han abierto diferentes procesos de apropiación de Internet. Los pobladores despliegan distintas acciones a partir de la

disponibilidad de conexión a Internet. Ahora bien, hasta aquí quienes tienen un empleo formal, estable y con mayor cualificación encuentran mayores beneficios en sus actividades diarias de trabajo y estudio mientras que en el resto la mayor utilidad encontrada se circunscribe a la comunicación cotidiana. Cabe preguntarse entonces si la llegada de Internet viene a consolidar ciertas diferencias sociales o si habilita nuevas condiciones de acumulación de capitales económicos, laborales y educativos entre sus pobladores. Al mismo tiempo, a medida que el acceso y los usos de Internet se despliegan, las representaciones sociales en circulación se reformulan entrando en tensión las esperanzas pasadas, las experiencias presentes y las expectativas ambivalentes respecto al futuro.

7. La desigual división sexual del trabajo (y el ocio): la reproducción de estereotipos de género en Internet

Durante la última década, las estadísticas nacionales e internacionales vienen marcando un descenso en la brecha digital de género en relación con el acceso a Internet. Sin embargo, aún persisten algunas distancias, especialmente en las franjas etarias mayores, cuando desciende el nivel educativo y en las zonas rurales. En Paraguay, por ejemplo, las mujeres adultas rurales declararon tener un menor acceso a Internet debido a la falta de un dispositivo propio como a la falta de tiempo de ocio (en tanto asocian el uso de Internet a actividades de entretenimiento).

Ahora bien, más allá de estas brechas de acceso, en las zonas urbanas las y los entrevistados no dan cuenta de diferencias significativas en los usos de Internet que realizan los varones respecto de aquellos que realizan las mujeres. Algo que resulta evidente en los grupos focales de los tres países es que cuanto más urbanizado es el ámbito, menor la edad de las y los usuarios y mayor el nivel educativo, las diferencias de acceso y utilización de Internet entre varones y mujeres disminuyen considerablemente.

No obstante, en el caso de las mujeres adultas y mayores - y más aún en las áreas rurales y de sectores populares - resulta evidente la presencia de usos particulares

relacionados con tareas domésticas y del cuidado, como la búsqueda de recetas y de elementos para ayudar a sus hijos en tareas escolares. Es decir, entre estos grupos, las mujeres tienden a apropiarse de Internet desde su rol de madres y amas de casa. En los tres países varias mujeres hicieron referencia a la necesidad de comenzar a usar Internet, o determinadas redes sociales, así como de actualizarse, para “estar al corriente” o “poder controlar” lo usos que los hijos hacen de Internet.

M: Es que yo creo que, también lo que decía J, que nos tenemos que ir actualizando cada vez más, porque nuestros hijos nos van a rebasar, entonces yo tengo que ver qué es lo que mi hija va a ver. Porque después me va decir, ¿mami yo vi esto? Pero si yo soy ignorante y si no es algo que nada que ver para ella, ¡le voy a decir...! ¡Úsalo! Y tal vez es algo que le va a hacer daño verdad...Entonces es mejor uno como que actualizándose.

Coordinadora: ¿Por qué se metieron ustedes a Facebook y a WhatsApp y no otra red?

K: Yo por mi hija, porque quería ver las amistades que ella tenía.

S: A mí me ha servido para ver manualidades, a veces a mi nena le dejan un trabajo y buscar en Internet me da la idea de cómo hacer las cosas.

J: En mi caso, a veces recetas de comida. Como ahora hay de todo, vestirse, maquillaje.” (Guatemala, zona urbana, mujeres, usuarias, b-)

De este modo, pudo observarse que son las mujeres quienes más tienden a formar parte de grupos de WhatsApp de la escuela de sus hijos y sobre ellas recae la tarea de informarse de las actividades escolares mientras que la tendencia entre los varones adultos y mayores es a participar en grupos de amigos para “pasar el tiempo”, “en momentos de ocio”, y para coordinar y agendar salidas o actividades deportivas. Asimismo, se ha podido observar que las mujeres adultas y mayores - tanto en ámbitos urbanos, pero sobre todo en zonas rurales - se muestran más temerosas a la hora de explorar nuevos usos de las tecnologías en general y de Internet en particular mientras que los varones parecen más osados y pragmáticos.

Ahora bien, las diferencias de género se vuelven más relevantes aun cuando tenemos en cuenta las representaciones que operan detrás de las prácticas. En líneas generales, tiende a asociarse a la mujer con contenidos relativos a la estética, las manualidades, las tareas domésticas y el cuidado de los hijos. En este sentido, es posible interpretar que detrás de estas representaciones están

operando estereotipos de género por los cuales a los géneros se les imputan roles, prácticas y gustos diferenciados. Especialmente en el caso de los varones de los sectores socioeconómicos más bajos también tienden a asignar a las mujeres usos comunicativos y de redes sociales virtuales más intensivos.

Coordinador: ¿Quiénes creen que lo usan más, los hombres o las mujeres?

DP: Ambos, he visto yo que es igual.

GF: Sí, ambos digo yo.

Coordinador: ¿Y lo usamos para lo mismo? ¿Miramos lo mismo los hombres que las mujeres?

GF: Más las mujeres cuando pega el noviazgo, se la pasan chateando.

DP: Y cuando no también porque supongamos en el caso de mi esposa está metida en un grupo con su familia y son bastantes personas, de vez en cuando no saben de alguna persona le pregunta cómo está y se pasan ratos chateando. Yo a veces viendo tele con mi nena y pasa eso. También a veces yo estoy con ellas y ando viendo el teléfono. (Guatemala, zona urbana, varones, usuarios, b-)

Si bien las prácticas reportadas son bastante similares entre varones y mujeres, circula con fuerza entre los varones e inclusive entre las mujeres adultas mayores la idea de que las mujeres tienden a publicar imágenes propias con mayor frecuencia, intensidad y nivel de exposición. Mientras las mujeres adultas y jóvenes no perciben grandes diferencias en los usos masculinos y femeninos de las redes sociales llegando - en algunos casos - a cuestionar el sesgo machista de la mayoría de los contenidos existentes en Internet.

D: Me llama mucho la atención de las chicas que van al baño a sacarse la foto. No puedo entender todavía qué... será el color del baño, lo blanco en combinación con el espejo. La verdad yo no lo entiendo. Tengo amigas, tengo primas, mis cuñadas también lo hacen y la verdad que no lo entiendo. Y cuando les pregunto me dicen... no saben explicar. Me llama mucho la atención eso, ¿no? (...) Creo yo que *Instagram* tienen más las mujeres que los hombres.

Coordinador: ¿Por qué?

D: Porque son muy fotogénicas. Se sacan... Tengo mis cuñadas, que prácticamente están todos los días subiendo fotos, ¿viste? Posando o, así, haciendo poses. Y yo siempre las cargo. Porque cómo pueden estar... O sea, siempre están ahí con la *selfie*. Yo cuando empecé el celular con la cámara digo "uh, qué bueno, saco fotos". Ya poco y nada. Es que, como yo digo, ¿para qué estar sacando fotos? Disfrutá el momento, ya está. Eso es lo que te va a quedar.

(...)

E: Yo veo que, como decía él, que las mujeres suben muchas fotos. Y como que yo veo que son más las mujeres las que comparten su vida, así, en redes sociales que los hombres.

Coordinador: Y vos decís que las mujeres son...

P: Más extrovertidas.

D: Más sentimental podría decirse, además.

P: Totalmente. No tienen ningún tipo de tapujo.

Coordinador: ¿Y eso, P., ha cambiado respecto a otras épocas? ¿O es sólo que ahora encuentran una forma de manifestarlo?

P: Yo creo que encontraron una forma de manifestarlo. Y las mujeres también se han sentido más... liberadas, por llamarlo de alguna manera, respecto de todo, digamos. Les dio una herramienta impresionante.

D: No, yo creo que quizás publican, qué sé yo, "hoy me siento mal" u "hoy me siento triste" y buscan el apoyo de sus contactos. "¿Qué te pasó?", "contame", "bueno, hablame por privado" y etcétera. Yo creo que quizás lo hacen por esa razón.

P: Pero igual, digamos, a los contactos normales, creo yo, la diferencia vos con un amigo rara vez te sentás a plantearle un problema tuyo, un estado de ánimo.

D: Sí, porque son pocas veces las que nos juntamos.

P: Yo he tomado la rutina desde hace unos años, con estos amigos con los cuales hemos venido casi juntos desde el sur acá, de juntarnos los jueves de catarsis son. [*Risas*] Y sí, viste, porque si no matás a alguno. Entonces nosotros hacemos los jueves de catarsis. Tomamos una cerveza. (...) Y ahí hablamos. No son muy abiertos mis cumpas, pero sí cuando van teniendo... Digamos, ya han cambiado su forma de vida. Se han casado, se han separado, se han juntado, se han juntado con mujeres con hijos que tienen más quilombos... Entonces ya tenés la necesidad de... te diría un poco más de juego, por lo menos con la gente de tu confianza. Eso no lo trasladás ni a la cancha ni a tu grupo de pesca, pero sí... En eso a mí me parece piola. Y no a *Facebook*. No, por supuesto. Por supuesto. Porque yo, como dice él, te aparece un... Me parece que no... A mucha gente le debe servir, evidentemente, por lo cual lo publican, pero a mí me parece que no tiene nada que ver. A menos que necesités una cosa de urgencia. (Argentina, Región Noroeste, zona urbana, varones, usuarios)

J: Yo creo que en cuanto a los contenidos hay una desigualdad que está reproducida, pero como lo está en cualquier otro lenguaje y medio.

G: Y contenidos también.

A: Por eso, claro.

J: Esta cuestión feminista, yo adhiero. Digamos, hay una desigualdad que está reproducida. Entrás a los diarios a ver las cosas y todas las propagandas son de mujeres en bolas.

A: Lo iba a asociar con la publicidad.

J: No sé, no veo hombres en bolas. Si a mí... Ponele que a mí me gustaría ver o no, no hay. Esa desigualdad está reproducida en el contenido... Que no sabría ver ahí si hay una distinción de género o no en cuanto a algo más propio de la Internet, algo que vaya más allá del contenido, el funcionamiento no sé. Ahora, en cuanto a herramienta, me parece que es más democratizador si se quiere. (...)

A: Sí, como herramienta sí. Pero después el consumo, digamos, me parece que hay que ver a quién está dirigido.

M: Para mí es indistinto... Digo, no es indistinto, volviendo a lo que había dicho antes, digo todos estos sitios pornográficos, que es lo que más mueve Internet, etcétera, están todos pensados para varones. Digo, porque la industria pornográfica está pensada para varones. Entonces en eso por ahí sí puede ser distinto el beneficio que te da la Internet porque tenés, ya te digo, el varón estadounidense *clase media* que se ve a una nena tailandesa masturbarse. Y no pasa al revés, ¿no? La mujer no... en general, no teniendo en cuenta las raras excepciones, no hace eso. Para mí es la única manera que encuentro una diferenciación de uso... de privilegios en el uso de la Internet a través del género. Porque después yo veo todos mis compañeros varones usan Internet exactamente igual que yo. Lo usan exactamente igual, eh. Porque estamos los dos en *Facebook*, los dos nos enteramos de eventos, chateamos. Digo, en eso no veo ningún tipo de distinción, que no sean las distinciones de género del consumo en general. (Argentina, Región Metropolitana, zona urbana, mujeres, usuarias)

Esta percepción diferenciada por género respecto a los modos de uso de Internet y las redes sociales tiene su correlato en la percepción de la responsabilidad por la exposición y “viralización” de imágenes íntimas sin permiso.

W: Yo creo que las mujeres tienen más amplio el uso por la forma de ella, de ser de ellas. Tienen... Me parece que tienen más actividad que un hombre.

Coordinador: ¿Son más comunicativas?

W: Claro. Sí, sí. Pero desde ese punto de vista. Pero me parece que por ahí es el tema, usan más el *Facebook* que el hombre.

Coordinador: ¿Y con las fotos?

J: Con las fotos sí.

W: Y las experiencias jodidas del *Facebook*, las fotos, las tienen las mujeres no los hombres.

JM: Sí, es verdad eso.

W: El 90% de las experiencias jodidas que ha dado *Facebook* es porque la mujer...

Coordinador: ¿“Jodidas” en qué sentido?

W: Las fotos que se sacan o que salen en ropa interior, desnudas, siempre es una mujer. O sea, dispara por el lado del sexo una mujer.

Coordinador: ¿Que después se da a conocer?

W: Y que después la agarran las redes sociales y la conoce todo el mundo. (...) Podés explicar todo lo que vos quieras. Ahora, no sé cuál es la necesidad de sacarse o ponerla... a eso voy, ponerla en la red a la foto.

J: Sacarte podés, pero subirla así y exponerte...

W: Lo que pasa es que no es en realidad... Ahí está el problema. No es que vos sos, que vos la pongas o no la pongas, el problema es que esas fotos salen de otro lado. La roban o la sacan. Y vos, viste, quedás... como te decía, quedás desnudo de cuerpo y alma porque te entregan con todas esas cosas. Y vos no... Vos observá, el 90% de los problemas de esa índole están hechos por mujeres, es la mujer la que los causa. No intencionalmente o como quieras, pero... Eso también te deja la pauta que esto no es seguro. No es una red segura. Entonces, ante la inseguridad... Pero, por ejemplo, en la edad de uno es una prevención normal porque uno no tiene el manejo fino de estas cosas, entonces vivís pendiente de no meter la pata. "Por las dudas no lo uso". Pero veo que gente que lo maneja, te pueden robar la información como si nada. (Argentina, Región Noroeste, zona rural, varones, usuarios).

Como vemos, al analizar las representaciones sobre los géneros se observa cómo se asignan a mujeres y varones ciertas prácticas como "naturales" del género y sobre esas presuposiciones se interpretan las responsabilidades y consecuencias que podrían acarrear. Así, usos de Internet similares son significados de manera diferencial reproduciendo estereotipos de géneros que tienden a reforzar las desigualdades existentes.

8. La heterogeneidad de los "no usuarios" de Internet antes y después del acceso

Uno de los objetivos centrales de la investigación era detectar y comprender los obstáculos presentado a las poblaciones para no utilizar Internet. En tiempos donde las condiciones de acceso se han ido incrementando, interesaba conocer las experiencias de los no usuarios con las TIC en general y con Internet en particular.

Al analizar las prácticas y representaciones de los no usuarios de Internet, se ha encontrado en los tres países con que las motivaciones para no utilizar Internet son variadas. A grandes rasgos se evidencian las siguientes motivaciones para no usar Internet: 1) falta de oferta y cobertura del servicio; 2) déficits económicos para

acceder al equipamiento y servicios de conexión; 3) autopercepción de falta de habilidades necesarias para hacerlo; 4) motivaciones de orden ideológico.

En relación a la primera condición, la falta de cobertura y oferta de servicios de Internet se hace patente en numerosas áreas rurales de los tres países. Allí, la ausencia de señales de telefonía móvil y proveedores de Internet hogareño de buena calidad y velocidad operan como una barrera importante para el uso de Internet. Esto ocurre, por ejemplo, en un pueblo rural del norte argentino donde no llega ninguna señal de telefonía móvil y, si bien recientemente han instalado una antena de conexión satelital, el servicio de Internet se corta constantemente.

Cuando hay Internet, por ejemplo, si llegase a haber Internet, bueno, por medio de los chicos, porque los chicos son los que tienen el celular. Alguna emergencia o alguna urgencia, entonces ya llaman y se conectan. Pero ahora no hay, dicen.

L: Claro. Teniendo Internet uno ya aprende. El problema es que acá no tenemos. (Argentina, Región noroeste, Rural, no usuarios)

En relación al segundo factor de no uso de Internet, se encuentra que muchas personas quisieran utilizar Internet, pero no cuentan con los recursos económicos suficientes para acceder a los dispositivos y servicios que lo harían posible. Esto ocurre tanto en las poblaciones rurales como en los barrios más periféricos de las grandes ciudades.

Si tuviéramos celular que sirva para Internet seguro que sí, pero no tenemos. (Paraguay, Gran Asunción, zona urbana, mujer, adulta mayor, no usuaria).

La percepción de que no se cuentan con las habilidades suficientes para utilizar Internet también ha sido esgrimida por las personas adultas y mayores con menor nivel educativo y residentes en zonas más desfavorables. Aquí resulta clara la demanda de capacitación tanto hacia las personas más jóvenes.

Varón adulto: Yo sí quiero aprender, pero no sé dónde, porque me va a ser útil por mi hijo que es pequeño todavía y cuando crezca yo tenga manera de ayudarlo o enseñarle algunas cosas, a veces me da vergüenza eso (...) Es

importante para la comunicación con familiares que están en otros países. Quiero aprender, no quiero solo mirar sin saber.

Mujer Adulta Mayor: Yo llegué a tener un teléfono táctil pero no podía manejarlo y lo cambié, no entendí como usar. Se y vi que ahora usan WhatsApp y Facebook mucho, pero yo no tengo ni idea de cómo funciona (Paraguay, Caaguazú, zona rural, no usuarios).

Coordinador: ¿Creen ya no hay como vuelta atrás con esto?

L: No, ya no.

R: No, difícil. No. Más bien más para adelante. [Risas] Sí, más bien... Por eso más bien queremos aprender nosotros más. [Risas]

Asistente: ¿Y cómo ven que va a ser para los que no sepan usar Internet en un futuro?

L: Muy difícil va a ser.

R: Aprender.

Asistente: A ver, ¿por qué?

L: Va a ser más complicado. Va a haber para todo.

R: A lo mejor a lo posterior, de aquí a 10 o 12 años, no sé qué es lo que va a pasar. Cómo...

L: Ya lo que no... Ya no aprendió ahora, ya no sé si va a aprender más. Y los chicos que cada vez van a estar más adelantados, va a ser más fácil para hacer cualquier cosa. Va a ser más rápido para ellos, más... les va a salir más fácil su trabajo. Y para nosotros ya... qué se va a hacer. Ya no se va a poder ya igualarlos a ellos. (Argentina, Región Metropolitana, zona rural, no usuarios)

Finalmente, en las zonas urbanas, las personas con mayor nivel educativo - tanto jóvenes como adultos, mujeres y varones - reafirman su elección de no utilizar Internet a pesar de contar con los recursos económicos y los saberes necesarios para hacerlo. En este sentido, Fueron recurrentes las expresiones de preocupación por el uso indiscriminado de la tecnología, que en palabras de los entrevistados altera la convivencia en los hogares.

Mujer joven: Yo misma me compré un buen teléfono cuando empezaba el tema del Facebook, enloquecí (risas)... es una adicción, pero después lo superé, por suerte, y ya decidí a no estar en redes... solo cuando a veces necesito informaciones con rapidez uso y por el WhatsApp solo uso con 2 números. Decidí vivir sin el acecho de las redes.

Varón Joven: Yo solo uso Internet porque tengo que hacerlo por el estudio, o sea, tampoco estoy en una isla, ya no es una decisión personal el usarlo o no, pero uso lo mínimo, la exposición en las redes es impresionante y al parecer a nadie le importa o no se dan cuenta. Es una opción de salud mental, no estar

dependiendo de las redes y el celular. Y si navegas lo haces por algo muy pero muy puntal (Paraguay, Asunción, zona urbana, varón, joven, no usuario).

GR: Y otra cosa es que toda la gente está con el teléfono sentada y hasta gente grande, por eso yo cuando me dicen si quiero un teléfono yo les digo que no quiero saber nada, porque no me llama la atención tenerlo.

Coordinadora: ¿Y no le han ofrecido sus hijas?

GR: No me han ofrecido porque saben que no me llama la atención. Y lo que hago cuando estoy lejos, cuando voy al centro y quiero hablar con ellas es que llamo de un teléfono público, solo me llevo unas mis dos fichitas de Q25 centavos, por si fuera algo tan importante. Si no lo es prefiero no usar teléfono, porque digo que sino a lo mejor se me pega lo de la gente que pasa pegada a eso y para mí no es tan agradable porque uno tiene que hacer y pasa todo el rato en el teléfono. (Guatemala, zona urbana, mujer, adulta mayor, no usuaria).

Dentro de este grupo, resulta interesante que, en muchos casos, la condición elegida de ser “no usuario” de Internet fue adoptada luego de tener ciertas experiencias de uso de redes sociales.

A mí con *Facebook* lo que me pasó es eso, que no me sentía... O sea, cuando realmente lo necesité, y te estoy hablando de pasar un año sin volver a mi país, un año sin ver a mis amigos (...) sin todos esos lazos de amigos, de familia, de las personas que realmente uno tiene más contacto. Cuando realmente los necesitaba, no estaban. Podía hablar con ellos, era re simple. Era tan simple como agarrar la tablet y hacer una llamada de Skype, coordinando husos horarios, etcétera. Los tenía en *Facebook*, tenía las fotos, sabía qué estaba pasando por sus vidas... como ellos sabían lo que estaba pasando en la mía, aclarando; pero lo que yo necesitaba no...

E: No, no pasaba por ahí.

B: No estaba ahí. No estaba ni un poco ahí. Y ya para cuando volví ya estaba como bastante “no lo uso”, “no lo uso”, “no lo uso”. Y llegó un punto en el cual lo borré y a partir de que lo borré cada vez me siento más contento con la... Como que he tenido algunas sorpresas, o sea, de encontrarme gente, ponele, que es algo muchísimo más fortuito o azaroso, ponele. (...) Y después le hice la borrada, que es la borrada definitiva de *Facebook*. No es el darse de baja. (Argentina, Región Metropolitana, zona urbana, varón, joven, no usuario)

Tuve *WhatsApp* una vez también. Y al principio sí, es verdad, es más económico, todo. Pero después me di cuenta de algo, cuando me fui engancho en los grupitos. Quise probar. Dije “es como que me estoy quedando y quiero ver qué onda”. Pero cuando me di cuenta que era... (...) Me metí en un grupito y me pareció medio un puterío, ¿viste? Y dije “no, esto no

es lo mío”. Yo soy un tipo diferente. Pum, chau *WhatsApp*, chau todo. (Argentina, Región noroeste, zona urbana, varón, adulto, no usuario).

Ahora bien, más allá de las diferentes motivaciones, como ya hemos señalado más arriba, uno de los rasgos más significativo en términos de acceso y uso de tecnologías por parte de no usuarios, que tiene que ver con el uso mediado o indirecto de Internet. A excepción quizás de los no usuarios más jóvenes y/o con mayor nivel educativo, en general los no usuarios tienden a hacer usos de Internet a través de un familiar o conocido usuario, ya fuera porque es percibido como más habilidoso o porque es quien tiene acceso al dispositivo en cuestión. El usuario en este caso aparece mediando los contactos con Internet y es quien conduce la actividad que el no usuario considera que no puede realizar por sí mismo o que no tiene los medios para hacerlo. Dicho usuario opera entonces como el puente entre el no usuario y el mundo de Internet que se le representa como distante o inaccesible. Se trata de una situación que se da igualmente tanto en el ámbito urbano como en el rural y que es común a ambos géneros. En buena medida, en los casos en que los hay, este rol es ocupado por los hijos de los no usuarios.

Pero los que tienen teléfono... Bah, todos no tenemos. Pero un conocido, el vecino, el pariente, el hijo, el primo, así, que tenga teléfono, tiene el número, “yo tengo el número, ¿me puedes marcar?” Así va, lo marca por *WhatsApp* y le llama. (Argentina, Región Metropolitana, rural, varón, adulto, no usuario)

En síntesis, dada la variedad de experiencias y valoraciones, no resulta explicativo categorizar bajo la misma denominación de “no usuario” a un conjunto de personas cuyas trayectorias, consumos y valoraciones resultan diversas. En este punto, clasificarlos en función de la variable “usa/no usa Internet” tiende a presentarlos como un grupo homogéneo y oculta no solo las diferencias sino la heterogeneidad de una importante parte de la población que no utiliza Internet.

9. Conclusiones

En la evidencia recogida a partir de la investigación en Guatemala, Paraguay y Argentina nos permite comprender los sentidos que se construyen en torno a Internet más allá o después del acceso. Las encuestas realizadas en estos países nos hablan de una tendencia a la ampliación del acceso a las TIC e Internet en la región. Si bien se trata de un proceso lejos de estar acabado y exento de una distribución desigual de recursos materiales y simbólicos, puede afirmarse que, a más de veinte años del comienzo de la masificación de Internet, el foco del debate social y académico ha dejado de concentrarse exclusivamente en la cuestión del acceso. Mediante la investigación cualitativa realizada puede constatarse que nuevas preocupaciones, más allá del acceso, atraviesan los diversos contextos sociales en que hemos desarrollado el estudio. En este sentido, debe resaltarse el carácter polisémico del concepto Más Allá del Acceso (*After Access*). En primer lugar, y de manera más intuitiva, el concepto alude a un nuevo escenario donde el interés está puesto en las prácticas y el aprovechamiento una vez que el acceso a Internet se ha expandido. Pero mirado más detenidamente, el concepto presenta una dimensión epistemológica: la propuesta de investigación subyacente al concepto invita provocativamente a generar conocimientos trascendiendo el encorsetamiento teórico - e ineludiblemente político - de la medición de frecuencias, tipos e intensidades de accesos y la evaluación de supuestos impactos de Internet en la sociedad. No, el marco epistémico de *After Access* se sitúa más allá de categorías binarias otrora innovadoras, pero hoy teórica y empíricamente ineficaces. El *Más Allá* del término alude al momento en que la apropiación - en cuanto proceso socio-técnico, ineludiblemente material y simbólico, históricamente construido - ocupa el centro de la escena dedicándose ya no a clasificar individuos como usuarios o no usuarios, habilitados o no habilitados, nativos o inmigrantes sino a dar cuenta de las múltiples caras del vínculo entre sujeto y objeto sin caer en determinismos tecnológico ni en socio logicismos ingenuos. Por último, en un plano ontológico, el concepto no se reduce simplemente a la descripción de un nuevo contexto. *After Access* no denota sencillamente el escenario donde los actores desarrollan sus prácticas, sino que implica algo que lo excede largamente: lejos de constituir un nuevo telón de fondo, el concepto representa a la obra en su totalidad.

No se trata de que el acceso a Internet es simplemente un medio a través del cual los actores se relacionan, sienten, trabajan, estudian y gobiernan sino de un cambio de época donde la acción social está constantemente articulada por la omnipresencia de Internet. Internet no es únicamente un medio por el cual se canalizan las prácticas y circulan las representaciones, sino que conforma una de las instancias centrales - por supuesto no la única - de significación de esas prácticas y representaciones, es decir, es una instancia central de la constitución de la acción social en la sociedad contemporánea.

En este sentido podemos afirmar que *After Access* constituye un concepto poderoso para (re)pensar las nuevas realidades socio-técnico-comunicacionales en Latinoamérica permitiendo dar cuenta de varios procesos que suceden de manera simultánea. En tanto se trata de procesos presentes en los tres países, lo que debe realizar la investigación cualitativa es identificar e interpretar estas invariantes culturales en relación con la apropiación de Internet.

1. *After Access* significa que existen mayores posibilidades de acceso a Internet a partir de la presencia de nuevos dispositivos y formas de conexión. Así, la Era de Más Allá del Acceso se caracteriza por la disponibilidad creciente de fuentes de conexión.
2. Por lo anterior, *After Access* permite pensar que las brechas digitales de acceso tienden a cerrarse si se las mide de manera estanca (accede/no accede). Sin embargo, la evidencia muestra que estas brechas son dinámicas en tanto se observan diferentes posiciones relativas - que varían a través del tiempo - por cuanto ciertos dispositivos y ciertos tipos de conexión se tornan obsoletos o menos eficaces frente a otros. De esto modo, tal como ya ha sido señalado por diversa literatura, las brechas digitales de acceso no pueden ser entendidas más que en clave de procesos de desigualdad digital y social, es decir como un proceso de acumulación, percepción y representación de ventajas y desventajas por parte de diferentes individuos y grupos sociales.
3. Las mayores posibilidades de acceso generan nuevas condiciones para la apropiación de Internet abarcando toda la superficie social en las regiones

abordadas durante la investigación. Así, *After Access* alude a los modos en que Internet, las plataformas y servicios que operan con ella como soporte han ganado una presencia de tal magnitud entre las poblaciones estudiadas - tanto entre usuarios como entre no usuarios de Internet al punto de convertirse en lo que Silverstone denomina la textura de la experiencia de la vida cotidiana. Los relatos de las personas y grupos estudiados reflejan no solamente la amplitud del alcance de estas tecnologías en sus rutinas sino también - y, sobre todo - la profunda permeabilidad que ellas tienen en la construcción de sentido de la experiencia (desde la vivencia de las rutinas diarias a priori consideradas "más sencillas" como por ejemplo cocinar, hasta el modo en que cada cual se posiciona subjetivamente frente al mercado de trabajo y los procesos laborales).

4. Ahora bien, *After Access* no da cuenta de una situación unívoca. Los procesos de apropiación de Internet, una vez que los horizontes de acceso y conectividad de han ampliado, no son homogéneos ni lineales si se tienen en cuenta las variables de edad, clase social, género y ámbito geográfico los *sospechosos sociológicos de siempre* al decir de Benzecry (2012).
5. Los modos en que Internet forma parte y moldea la experiencia cotidiana varían de acuerdo con la edad de los entrevistados. Para los jóvenes, independientemente del ámbito geográfico y el género, Internet constituye un elemento integral de sus vidas. Sus formas de ver, pensar, actuar e interpretar el mundo están íntimamente atravesadas por la presencia de Internet. Internet resulta clave en las diferentes esferas de la vida moldeando desde la gestión rutinaria de las actividades hasta la conformación de sus identidades y referencias simbólicas. Es entre las y los jóvenes donde se hace más palpable el rastro y el gesto de Internet en la textura de la experiencia cotidiana. En los adultos y los mayores, esta presencia también resulta significativa, pero con menor intensidad: según sus relatos Internet resulta significativa en varias dimensiones de la vida, pero su utilización aparece más encasillada a ciertos espacios y momentos particulares al tiempo en que sus representaciones aparecen - al menos en la instancia de reflexión de la entrevista grupal - mucho más mediadas por un distanciamiento crítico.

6. En cuanto a las clases sociales se observan marcadas diferencias en los modos de apropiación de Internet. Una de estas diferencias continúa atada a la disponibilidad de conectividad de calidad. Otra diferencia sigue asociada al desarrollo de habilidades y la confianza en los saberes propios para manejarse en Internet: quienes muestran mayores dubitaciones acerca de sus propias capacidades pertenecen generalmente a sectores más desfavorecidos. De este modo, tal como ya ha sido señalado reiteradamente por la literatura, pareciera que el mejoramiento relativo en las condiciones de acceso a las nuevas tecnologías (teléfonos móviles inteligentes, computadoras y tabletas más baratas, Netbooks entregadas por el Estado), no redundaría automáticamente en un uso más habilidoso de Internet. Ahora bien, el hallazgo de nuestra investigación muestra que tras poco menos de diez años de experiencia en el uso de Internet, las expectativas de las clases populares con relación a los potenciales beneficios en la educación de sus hijos e hijas como motor de la movilidad social ascendente se ven ahora contrabalanceadas con suspicacias respecto a aquellos supuestos efectos: si bien perdura la idea de que Internet ayuda en el estudio mediante el acceso inmediato al conocimiento, la experiencia recorrida también da pie a visiones pesimistas que cuestionan la eficacia de ciertas modalidades de aprendizaje basadas en las búsquedas de información y la dependencia adictiva que Internet genera entre los más chicos. Así, las generaciones más jóvenes siguen siendo las depositarias de las expectativas de progreso, pero ahora también de los temores e incertidumbres.
7. Las zonas rurales aún cuentan con serios problemas de acceso a Internet. En muchos de los casos analizados, estos problemas obedecen a una carencia de oferta. Ahora bien, a medida que el acceso va mejorando, en los pueblos rurales la apropiación de Internet presenta algunos rasgos similares a las zonas urbanas y otros diferentes. Los usos comunicacionales (ya sea a través de telefonía móvil y aplicaciones de mensajería y/o plataformas de redes sociales) han transformado la dinámica social, las formas de estudio y de trabajo de manera semejante a lo que sucede en las urbes. Del mismo modo ocurre con los sentimientos ambivalentes respecto a Internet y la incidencia nociva sobre las generaciones más jóvenes, el miedo al

enviamiento y la sensación de pérdida de control. Ahora bien, en los pueblos rurales las alteraciones de las interacciones personales se vivencian con mayor fuerza que en las grandes ciudades: al mismo tiempo en que el sentimiento de comunidad se amplía por vía de los lazos virtuales, el resquemor ante la supuesta pérdida del contacto cara a cara es mayor.

8. *After Access* también sintetiza las trayectorias que han adquirido las cuestiones de género con relación a la apropiación de Internet. Si bien, especialmente en los ámbitos urbanos, las brechas en el acceso por parte de varones y mujeres tienden a disminuir, las desigualdades se han trasladado y cobrado nueva fuerza en función de las prácticas y, sobre todo, de las representaciones dominantes por las cuales se reproducen anquilosados estereotipos de género. Cuestión que sigue observándose en la distancia que sigue separando a las mujeres respecto al manejo de la informática de manera institucional: sigue siendo bajo el porcentaje de mujeres en las carreras universitarias y en puestos jerárquicos de empresas tecnológicas.
9. En la era después del acceso, existen diferentes formas de ser un no usuario de Internet. Al igual que lo que sucede con los usuarios, lejos de constituir un grupo homogéneo, quienes no usan Internet tampoco lo son. Por lo tanto, resulta equivocado asignarles una categoría sociológica. Mediante la investigación hemos detectado que hay persona que no utilizan Internet, aunque quisieran hacerlo porque no tienen a su disposición una oferta adecuada de servicio, otros que no cuentan con los recursos económicos suficientes, otros que no se siente habilitados para hacerlo, mientras que otros deciden no utilizar Internet y otros cuya apropiación es resistente y selectiva. Así se han detectado en los tres países personas con alto capital económico y educativo que elige no utilizar Internet por motivos ideológicos.
10. Una vez transcendida la incidencia de aquellos sospechosos sociológicos, de acuerdo a los datos construidos mediante la investigación se puede interpretar que los actores desarrollan un proceso de moralización de Internet: esto es, los actores - tanto usuarios como no usuarios, jóvenes como adultos y mayores, varones y mujeres, despliegan un conjunto variado de juicios morales respecto a Internet y las redes sociales. Si bien se evidencia una representación utilitarista de Internet (es una herramienta y

depende del uso que se le dé), la neutralidad enunciada convive - de manera tensa y contradictoria - con otras representaciones que asignan a Internet y las redes sociales poderes y halos mágicos capaces de controlar y orientar la conducta de las personas.

10. Bibliografía

Benzecry, C. (2012) *El fanático de la Ópera. Etnografía de una obsesión*, Buenos Aires: Siglo XXI

Benítez Larghi, S. et. al. (2012). “La apropiación del acceso a computadoras e Internet por parte de jóvenes de sectores populares urbanos en la Argentina” en Proenza, F. (comp.) *Tecnología y cambio social. El impacto del acceso público a las computadoras e Internet en Argentina, Chile y Perú*. Lima: IDRC/IEP

Castells, Manuel (1995) *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol.1. La Sociedad Red*. Madrid: Alianza

Feenberg, Andrew (1991) *Critical theory of technology*, Oxford: Oxford University Press. Versión traducida al español disponible en www.hipersociologia.org.ar

Feenberg, Andrew (2005) “From essentialism to constructivism: philosophy of technology at the crossroads”, en www.sfu.ca Versión traducida al español disponible en www.hipersociologia.org.ar

Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona: Editorial UOC

Silverstone, Roger (2004) *¿Por qué estudiar los medios?*, Buenos Aires: Amorrortu.

Thompson, J. B. (1998). *Los media y la modernidad*. Barcelona: Paidós Comunicación

Vasilachis de Gialdino, I. (1992). *Métodos Cualitativos I. Los problemas teórico-epistemológicos*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina

Winocur, R. (2009). *Robinson ya tiene celular*. México: Siglo XXI

Winocur, R. (2007) “La apropiación de la computadora e Internet en los sectores populares urbanos” en *Revista Versión*, 19