

INTERACCIONES Y PRÁCTICAS SOCIALES EN LOS CENTROS DE ACCESO PÚBLICO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS. ESTUDIO DE CASO EN EL PROGRAMA GUADALINFO

FRANCISCO JAVIER MORENO GÁLVEZ¹⁴¹
Universidad de Sevilla

1. INTRODUCCIÓN

El programa Guadalinfo comprende, desde el año 2003, una red de más de 700 centros de acceso público a las nuevas tecnologías repartidos por toda la geografía andaluza, especialmente en municipios rurales y barrios en riesgo de exclusión de las principales ciudades andaluzas. Las actividades que se desarrollan en el programa abarcan desde la alfabetización digital básica a proyectos de innovación y emprendimiento para el desarrollo comunitario. En el presente texto nos proponemos abordar las experiencias de uso y apropiación de las nuevas tecnologías por parte de las personas que acuden de manera periódica a una muestra cualitativa de dichos centros Guadalinfo, ubicados respectivamente en Jun, Gobernador y Trebujena.

Para ello, partiendo de los usuarios que acuden al centro Guadalinfo buscando apoyo o formación para el empleo, analizaremos la forma en que se producen los usos de las nuevas tecnologías por parte de los sujetos, situándolos en el contexto específico de sus prácticas cotidianas, ligadas a sus rutinas y actividades principales (trabajo, placer, consumo y familia), y lo haremos recurriendo a los marcos de análisis de la sociología de los usos y de las mediaciones. Analizar el uso de las nuevas

¹⁴¹ El presente texto es fruto del trabajo en el marco del proyecto de Contratación de Personal Investigador Doctor (2019) / Contratos Capital Humano Línea 2 – PAIDI 2020, financiado por la Junta de Andalucía y el Fondo Social Europeo.

tecnologías situado en su cotidianidad implica que prestaremos especial atención no solo a sus rutinas individuales, sino también a las dimensiones colectivas de estos usos, a cómo los itinerarios biográficos se inscriben en un sistema de relaciones sociales (económicas, de género, generacionales o educativas). Por otro lado, el situarnos en una perspectiva sociohistórica de análisis de las mediaciones, donde las matrices culturales activan y moldean las competencias de recepción de los sujetos, implica atender al anclaje de los usos de las nuevas tecnologías en series estructurales (formaciones discursivas, matrices culturales, sistemas de relaciones sociales de poder) y en patrones colectivos de uso (Jauréguiberry y Proulx, 2011, pp. 90-93, 97; Martín-Barbero, 1987, XXVII-XXIX).

Al abordar los usos desde esta perspectiva nos enfrentamos a experiencias que oscilan entre los usos más instrumentales o funcionales y la apropiación social de las nuevas tecnologías, entendiendo que esta se da cuando se cumplen una serie de condiciones que van más allá del acceso material a la red como el dominio técnico y cognitivo del artefacto, la integración significativa del uso en la práctica cotidiana del actor, la utilización repetida del dispositivo técnico que abre posibilidades creativas y la mediación en una comunidad de práctica fuente de intercambios, de transmisión y de apoyo entre sujetos de aprendizaje (Jauréguiberry y Proulx, 2011, pp. 81-82).

Nos movemos, por tanto, en un espacio donde se conjugan tanto la identidad personal como la identidad social de los sujetos, donde se entrelazan los usos instrumentales o pasivos con formas críticas y creativas de uso de las nuevas tecnologías, donde los sujetos adaptan los usos prescritos a sus intereses, necesidades y motivaciones personales. El sujeto, con sus usos, transitará la frontera entre el uso individual (integrando la tecnología en sus esquemas perceptivos motores, en sus hábitos y su experiencia previa) y las prácticas colectivas en un doble movimiento, tanto de pertenencia como de diferencia, pues la apropiación es fuente de marcaje social a raíz de las prácticas específicas que se producen en el seno de determinados grupos sociales (lo que denominamos fracturas de clase, educativa, de género y generacional) (Granjón, 2009, pp. 59-62; Jouët, 2000, p. 504).

2. OBJETIVOS

El estudio de las interacciones en los centros Guadalinfo pretende cubrir los siguientes objetivos:

- Realizar un levantamiento de las prácticas sociales en los telecentros y las mediaciones sociales y tecnológicas que las cargan de sentido.
- Comprender las dinámicas de apropiación social de las nuevas tecnologías que se reproducen en comunidades de práctica ubicadas en centros de acceso público a las TIC.
- Analizar el impacto de las políticas públicas regionales en sociedad de la información y su impacto en contextos locales.

3. METODOLOGÍA

Para cubrir los objetivos planteados anteriormente, se ha recurrido a la información obtenida en el trabajo de campo en una muestra de centros Guadalinfo andaluces en un periodo comprendido entre 2011 y 2013. Para ello, se ha recurrido a una metodología cualitativa en la que se han combinado observación participante, análisis crítico del discurso y entrevistas en profundidad a los principales actores implicados en el desarrollo cotidiano de la actividad en dichos centros: usuarios, trabajadores/dinamizadores de los centros y de la red Guadalinfo y representantes de las instituciones locales.

A través del análisis de dicha información, accederemos al ámbito de las representaciones sociales personalizadas de los actores envueltos en los fenómenos a estudiar, esto es, accederemos a sus sistemas de normas y valores asumidos, imágenes y creencias prejuiciales, códigos y estereotipos cristalizados, rutas y trayectorias vitales particulares (Alonso, 1994, pp. 228-229).

A la hora de seleccionar a los entrevistados nos guiamos por lo que Valles denomina el “criterio maestro de muestreo secuencial conceptualmente conducido” (2002, pp. 67-71), en el que se concibe el

muestreo cualitativo como un proceso en continua revisión, provisional, que no queda totalmente proyectado en el momento de planificar el estudio.

De esta manera, trabajamos con un total de 51 informantes que serán identificados con nombres ficticios a fin de preservar su anonimato. Se ha tratado de guardar un equilibrio en el número de entrevistas y el perfil de entrevistados en cada uno de los municipios.

4. RESULTADOS

A través de las entrevistas en profundidad hemos podido reconstruir parte de los itinerarios biográficos en el uso de las nuevas tecnologías de diferentes perfiles de usuarios de los centros Guadalinfo. Sus experiencias nos muestran no solo las rutinas, sino también sus interacciones en un ecosistema tecnológico que, como el telecentro, presenta importantes especificidades comparados con otros espacios de uso de las nuevas tecnologías (como el hogar o el lugar de trabajo), y, de manera no menos importante, observamos también las intersecciones y puntos de fuga que en sus prácticas sociales los sujetos ponen en marcha a modo de adaptaciones tácticas, si no imprevistas, sí originales.

Antes de reconstruir algunas de las experiencias con las nuevas tecnologías que hemos encontrado en los telecentros, podemos levantar una descripción de los perfiles de usuarios de los centros Guadalinfo, así como de sus principales motivaciones y usos declarados de las nuevas tecnologías. Valga como primera apreciación que los telecentros se dirigen precisamente a aquellos sectores de la población que parten de una situación de desventaja en lo que a acceso y uso de las nuevas tecnologías se refiere y que, por ello, son objetivo de políticas públicas de inclusión digital que buscan paliar una brecha que no solo es tecnológica pues, como ya hemos visto, también operan condicionantes que son de género, de generación, de nivel educativo o de nivel de ingresos. En este sentido, hemos encontrado muy pocas personas en Guadalinfo que puedan ser considerados usuarios avanzados, expertos en nuevas tecnologías, pues como norma general estos suelen tener acceso en el hogar o en el lugar de trabajo (como veremos más adelante, el nivel de

conocimiento y destreza con los dispositivos tecnológicos tiene mucha relación con los factores económicos, sociales y culturales de los que parte cada individuo).

Podemos diferenciar tres grupos distintos que hacen uso de los servicios del telecentro. Por un lado, los ciudadanos que se dirigen al telecentro de manera individual ya sea para solicitar formación específica y atención técnica, ya sea para acceder de manera gratuita a las nuevas tecnologías sin necesidad de contar con asistencia por parte del dinamizador. En segundo lugar, aquellas personas que pertenecen a entidades sociales organizadas en cada municipio y que participan en la actividad de Guadalinfo en tanto que miembros de esas asociaciones. Finalmente, encontramos también a participantes en talleres de empleo u otros programas coordinados por las instituciones públicas cuyo acceso al telecentro está determinado por su pertenencia a dichos programas. Aunque estos últimos acuden al telecentro como una “obligación”, es frecuente que después se conviertan en usuarios frecuentes del mismo fuera de sus horarios de clase. De manera transversal a esta clasificación, se puede diferenciar también entre usuarios autónomos y usuarios dependientes, cada uno de los cuales ocuparía un lugar en lo que Finkelievich y Prince (2007, p. 46) denominan la curva de aprendizaje con las nuevas tecnologías, que describe una evolución desde el primer contacto, que comienza con un uso inicial y liviano de las mismas para, progresivamente, ir agregando usos y aplicaciones, a la par que se produce una profunda modificación de las habilidades motoras y perceptivas de estas herramientas, dando lugar a un uso cada vez más intensivo:

Aunque vamos a ordenar a continuación las diferentes experiencias analizadas en función de su principal motivación para el uso de las nuevas tecnologías, vale la pena aclarar que antes que hacer una descripción de las rutinas y los usos más instrumentales de las nuevas tecnologías, hemos querido reconstruir la complejidad de una interacción en la que, sin duda, se reproducen usos pasivos, repetitivos y desestructurados de las tecnologías, pero siendo difícil encontrarlos aislados. Por el contrario, forman parte de procesos individuales y colectivos de integración significativa y construcción del sentido que solo pueden ser entendidos a través del fenómeno de la apropiación.

5. DISCUSIÓN

Viendo la diferencia en los tipos de usos que relacionados con el empleo encontramos en los centros Guadalinfo podemos observar que existe un claro predominio del perfil formativo en lo que a uso de las nuevas tecnologías se refiere. Es decir, a pesar de que la principal motivación puede ser el uso del telecentro para la búsqueda o la formación para el empleo, la actividad que estos usuarios desarrollan en el telecentro tiene mucho de alfabetización digital y de acompañamiento personalizado por parte del dinamizador, que ejerce a veces como una especie de asesor laboral, guiando la actividad de los usuarios y haciendo recomendaciones sobre qué competencias tecnológicas desarrollar o qué programas y formatos seguir para la elaboración de currículos y para su difusión. Es el caso de Andrés Moreno, un joven desempleado de 25 años que aprovecha sus visitas periódicas al telecentro de Jun para, entre otras cosas, enviar su currículum a través de diferentes plataformas de búsqueda de empleo como InfoJobs o Milanuncios y para hacer búsquedas de empleo a través de buscadores como Google. Fue en el mismo centro Guadalinfo donde actualizó su currículum, adaptándolo también a las redes sociales:

“Sí, ella me explicó, me abrió la página esta principal, los datos, me ayudó a hacer mi currículum actualizado, que lo tenía ya muy viejo y lo hicimos, para esto, cómo se llama... para Facebook, a ver si me da tiempo hoy para abrirme la página esa, que nunca, estoy harto de escucharlo y digo «¿eso qué es?» y dicen que es también para conocer gente o algo (Andrés Moreno)”.

El mismo contexto de crisis que aumenta el número de personas que buscan empleo, incrementa a la vez el número de personas que prescinde de Internet en sus domicilios por motivos económicos, recurriendo al telecentro como centro de recursos tecnológicos para las gestiones cotidianas, entre ellas el rastreo de ofertas de trabajo por la red. El propio Consorcio Fernando de los Ríos, coincidiendo además con el salto cualitativo de su nueva estrategia para el período 2009-2012, afrontó este contexto de crisis redirigiendo buena parte de su oferta de actividades (tanto de la parte formativa como de la de dinamización) hacia el ámbito de la búsqueda de empleo. Así, muchos de los usuarios

acuden al telecentro, además de para actualizar sus datos del currículum y hacer búsquedas y envíos por la red, para realizar cursos de formación que le permitan adquirir competencias tecnológicas básicas para ampliar sus posibilidades de acceder a un puesto de trabajo. Adel Obbadi, vecino de Trebujena y de origen marroquí, lleva ocho años viviendo en la localidad y trabajando en el campo en diferentes campañas agrícolas. Hace poco tiempo se quedó parado y decidió ampliar su formación con el objetivo de aumentar sus posibilidades en el mercado de trabajo, para ello se propuso sacarse el graduado escolar (a través de la escuela de adultos) y empezar en Guadalinfo varios cursos de formación (la primera vez que accedió a un centro Guadalinfo fue en un pueblo de la provincia de Jaén, al que se trasladó para la campaña agrícola de la aceituna, aunque en aquella ocasión solo lo utilizó para acceder a Internet). Aunque en casa tiene ordenador y conexión a la red a través de Internet móvil de prepago, y a pesar de que ha aprendido lo básico de forma autodidacta, acude al telecentro no solo por motivos de accesibilidad a la red (por motivos económicos y de velocidad de la conexión), sino también porque considera que es el espacio idóneo para completar sus actividades de la escuela de adultos (que se halla ubicada en el mismo edificio del centro Guadalinfo) y acceder a cursos de formación sobre nuevas tecnologías con la asistencia del dinamizador local. Actualmente asiste dos días a la semana al centro para realizar un curso de mecanografía y otro sobre redes sociales:

“Uno que sepa de informática tiene más posibilidades de trabajar de todo, de todo. Es que el que ahora no sabe manejar un ordenador es un poquito como analfabeto, diría yo, antes era el que no sabe escribir, pero yo digo el que no sabe escribir y el que no sabe... Dos cosas hay que hacer, tener Internet y saber manejar y todo se hace por Internet (Adel Obbadi, usuario)”.

Además, cada centro Guadalinfo, en su agenda particular, desarrolla actividades en colaboración con otros servicios públicos que trabajan con desempleados como con las áreas de economía o empleo de los diferentes Ayuntamientos, el Servicio Andaluz de Empleo (SAE) o los talleres de empleo de la Junta de Andalucía. En Trebujena, por ejemplo, el dinamizador local, Juan Navarro, ha llegado a un acuerdo con el SAE para que este envíe grupos de desempleados al centro Guadalinfo para

recibir un pequeño curso de formación de una hora y media de duración sobre el portal de búsqueda de empleo de la Junta de Andalucía y cómo incorporar a dicha página el currículum personal.

Un caso aparte, por su importante peso en Guadalinfo, es el de los talleres de empleo que se realizan en muchos municipios andaluces y, en el momento de nuestro trabajo de campo, en cada uno de los municipios que componen nuestra muestra. Estos talleres incluyen en su programación teórica un módulo sobre nuevas tecnologías que se imparte en los centros Guadalinfo con ayuda del dinamizador local (en algunas localidades, como en Jun, el telecentro se utiliza como aula para toda la parte teórica del curso). Los cursos, que pueden ser para mayores o para menores de 25 años, suelen contar con un perfil de alumnado de bajo nivel educativo y con escasa formación en nuevas tecnologías, incluso en el caso de los más jóvenes, coincidiendo en muchas ocasiones la asistencia a la parte teórica del taller con el primer contacto con las nuevas tecnologías por parte del alumnado. En estos casos, nos encontramos con dos tipos de reacciones, los que entienden el contacto con las nuevas tecnologías un trámite a pasar y consideran que no les resultará útil para su futuro laboral, y los que consideran las nuevas tecnologías como un requisito fundamental a la hora de buscar trabajo y reciben de manera entusiasta este contacto, pasando a ser usuarios habituales del telecentro.

Una muestra del primer tipo de reacción la encontramos en Daniel López, alumno de 50 años del taller de empleo sobre construcción que se realiza en Gobernador con desempleados de Gobernador y de pueblos limítrofes como Moreda (la baja densidad de población de la zona obliga a los municipios a compartir este tipo de recursos públicos). En el módulo sobre nuevas tecnologías de la parte teórica les enseñan el manejo básico del ordenador y de la navegación por la red, esto es, tareas como encender y apagar el ordenador, subir fotos, mecanografía básica, utilización del procesador de texto, navegación por Internet, utilización de motores de búsqueda, consultar páginas de información (prensa, meteorología), compra por Internet o buscar y escribir noticias sobre el municipio.

Al igual que buena parte de la población de Gobernador, la vida de Ezequiel ha estado marcada por la experiencia de la emigración. Se desplazó a vivir a Mallorca con su mujer donde estuvo diez años, hasta que consiguió ahorrar lo suficiente para poder hacerse su casa. Actualmente compagina el desempleo con periodos de trabajo en el campo. Su primer contacto con las nuevas tecnologías ha sido a través del taller de empleo y, a pesar de considerar que las nuevas tecnologías en general y el centro Guadalinfo en particular son útiles para la localidad, no le ve interés a nivel personal al no encontrarle utilidad para su actividad profesional. Por ello duda de que vuelva a hacer uso de las nuevas tecnologías tras acabar el taller. De este modo, su experiencia tecnológica está muy determinada por su perfil laboral (considera que en el trabajo en el campo no lo necesita) y por su punto de partida a nivel educativo (dejó los estudios para trabajar en el campo):

“Yo, pues tengo, tengo cincuenta años y es la primera vez, así que... me cuesta mucho trabajito pero bueno, pero eso poco a poco se llega lejos ¿no? (...) porque es complicadillo eso porque podría decir que no, pero que es complicadillo porque eso tiene muchos botones, hay que darle a muchos teclados (...) Aquí lo haces porque tienes que hacerlo, aquí lo cojo pero tengo en mi casa uno y a lo mejor ni lo cojo, si yo ya para mí ya no me sirve para nada (...) lo que pasa es que la mayoría de los que estamos aquí es que tenemos tierra y entonces nos vamos a los olivos y hacemos la tierra, haces las vainas de la tierra (Daniel López, usuario)”.

Esta actitud de rechazo hacia las nuevas tecnologías contrasta con su equipamiento tecnológico en el hogar, en el que cuenta con un ordenador y con conexión a Internet desde hace aproximadamente diez años (lo que teniendo en cuenta la evolución del acceso a las nuevas tecnologías en Gobernador es ya algo excepcional). De hecho, buena parte de su experiencia tecnológica la ha vivido a través de las prácticas de sus dos hijas, de veintiún y once años:

“Ellos se meten allí, ellos hacen sus cosas y nosotros pues... que no nos preocupamos tampoco mucho de eso (...) porque para los niños pues es grande, eso es muy importante de que lo hagan y que se desarrollen en todos esos temas y para sus estudios pues es muy importante también. Yo tengo una niña de veintiún años y yo lo veo, todos los días, que está, que para sus libros pues 'pin, pin, pin' allí lo ficha, lo guarda y que que

está bien, que está muy bien. Yo la verdad no lo utilizo mucho allí, estamos allí con las mujeres, los niños se meten y a veces pues no... porque ellos están allí con sus cosas (Daniel López, usuario)".

Esta relación que se establece entre padres e hijos en torno a las nuevas tecnologías, y el lugar que estas ocupan en el hogar, es consecuencia de una recomposición de los espacios de vida, de los tiempos y de las relaciones intergeneracionales que se observa en el seno de la familia en los últimos años. Por un lado, se encuentran los padres que vinculan el acceso de los hijos a las nuevas tecnologías como un acceso al conocimiento y al saber, como un peaje necesario para el desarrollo de unas competencias y saberes necesarios para su futuro acceso al mercado laboral. Por otro lado, los más jóvenes encuentran en las nuevas tecnologías la oportunidad para construir espacios de autonomía, emancipación e incluso para la ruptura de reglas familiares y culturales a través de una privatización o individualización de su práctica comunicativa. Este cambio de tendencia en la interacción en el hogar entre jóvenes y nuevas tecnologías ya se podía observar en el consumo privado de la televisión (con la multiplicación de aparatos para su consumo individualizado en la habitación), pero con el ordenador y el acceso a Internet experimenta un cambio cualitativo. Ahora no solo se cuenta con un aparato que frecuentemente es un objeto desconocido para los padres, sino que también permite la interacción virtual con otras comunidades o grupos de pares con los que se comparte una cultura juvenil (Jouët, 2011, pp. 61-62).

Esta asimetría entre padres e hijos con relación a las nuevas tecnologías se convierte entre los miembros de una familia en un espacio de negociaciones de la vida cotidiana. En el caso de un padre con poco conocimiento de las nuevas tecnologías esta situación deriva en una preocupación por los usos que sus hijas hacen del ordenador y del acceso a Internet y en el desarrollo de prácticas de control, aunque debido a su falta de competencias tecnológicas, muy rudimentarias:

también lo que yo veo más en esto de los ordenadores, pues... pues... lo de, bueno, lo de los ordenadores no, lo de Internet, que a veces los niños se 'esfaratan' muchas veces por el Internet porque si salen cosas, salen cosas ahí de películas, de porno, de abusos y todas esas cosas que eso es lo que yo veo de un poquillo de más... Porque se habrán dado muchos

“casos de que ha habido niños de que han estado con esas cosas y se 'esfaratan' (...) cada x tiempo va la madre a ver lo que hace, a ver lo que tiene puesto y a ver cómo funciona (Daniel López, usuario)”.

Sin embargo, la actitud de rechazo y desconfianza de Daniel López con respecto a las nuevas tecnologías no es una reacción exclusivamente de los usuarios que acceden a ellas por primera vez a una edad avanzada. También entre los más jóvenes podemos apreciar actitudes de desinterés (y en menor medida de desconfianza) hacia los dispositivos tecnológicos, combinado con un uso muy restringido e instrumental de la tecnología. Es el caso de César Prieto, de 32 años, también usuario del taller de empleo y que, aunque ya contaba con conocimientos básicos de informática (aprendió lo básico para poder manejar la caja en un bar de Mallorca en el que trabajaba y tiene perfiles en redes sociales como Facebook y Tuenti), no tiene ordenador y su acceso es muy puntual, pues nunca llega a estar conectado más de cinco o diez minutos. Hace poco tiempo le han desactivado el correo electrónico por falta de uso. Tanto en perfiles jóvenes como el de César, como en perfiles adultos como el Daniel, la falta de interés por las nuevas tecnologías y, por consiguiente, el déficit de dominio técnico y cognitivo del dispositivo tecnológico, denotan una falta de capacidad para llegar a una satisfactoria apropiación social de las mismas, pues para que esta se produzca se tienen que dar una serie de condiciones que van más allá del mero acceso físico o el uso repetitivo de determinadas rutinas aprendidas.

Frente a la creencia generalizada de que los adultos no tienen nada que hacer para superar la brecha digital en relación con una generación de jóvenes que se han socializado en un entorno tecnológico cabría hacerse la siguiente pregunta ¿medimos la brecha por la familiarización con la tecnología o por el uso efectivo, crítico, adaptado a las propias necesidades del individuo, ya sea este adulto o joven? Respondiendo a esta pregunta, podemos situar la brecha digital no solo en una cuestión generacional, de entorno (aunque sin duda este también influye), sino en una conjunción de factores (educativos, de género o de procedencia geográfica) que determinan no solo si se sabe usar el equipamiento tecnológico sino, sobre todo, para qué se usa, y a qué necesidades y contexto responde dicho uso (Rueda, 2009, pp. 335-337). Ello nos llevaría

a otra pregunta ¿hay forma de superar la brecha digital sin actuar sobre las diferencias sociales que están en el origen del punto de partida desigual con relación a las nuevas tecnologías? La respuesta, ligada a lo que creemos que determina los procesos de apropiación social de las nuevas tecnologías, es que difícilmente se logrará sin incluir como requisitos, además del acceso material, factores ligados a la integración significativa del uso de las nuevas tecnologías en la práctica cotidiana de cada sujeto, así como la interacción, mediada tecnológicamente, de este con su entorno.

No obstante, también encontramos casos de un segundo tipo de reacciones ante el primer contacto con las nuevas tecnologías en los talleres de empleo, la de aquellos que abrazan la nueva experiencia tecnológica como un mundo lleno de posibilidades, trascendiendo los propios usos que reciben a través de las clases en el telecentro y llegando a ser usuarios habituales del mismo. Arturo Hernández es un vecino de Jun que a sus 55 años, tras estar desde los 14 años trabajando en el sector de la construcción, se vio desempleado debido a la crisis del sector y tuvo que empezar un proceso de reciclaje laboral que le ha llevado a ser uno de los alumnos del taller de empleo sobre jardinería. Su primer contacto con las nuevas tecnologías como usuario, pues en su casa hay ordenador y conexión a Internet, ha sido en el módulo teórico sobre informática del taller de empleo, en el que les familiarizan con una serie de programas y técnicas de búsqueda de información por la red que después utilizarán para los trabajos que tienen que realizar durante el curso:

“No sabía ni encender el ordenador (...). Empecé a venir por el taller de empleo, porque no me llama a mí esto la atención, no le veía utilidad, yo con la edad que tengo ya para meterme yo en estas historias. Y al meterme en el taller de empleo, al empezar a movernos, tener que buscar cosas, meter archivos, que tal que cual, mandar correos al taller, «pues esto habrá que ponerse las pilas», y ya vine y ahora ya me estoy picando y ya no... Ya mi mujer me dice «pero chiquillo, qué haces las 24 horas con el ordenador», es que el rato libre que tengo en la casa, el rato que estoy yo allí buscando información (...) sí me he picado, además es una maravilla, eso de meterte en cualquier sitio y sacar información de todo lo que quieras, todo lo que necesites. Es una maravilla (Arturo Hernández, usuario)”.

Arturo en el mes y medio que lleva utilizando las nuevas tecnologías ha ido aumentando su pericia a través de una práctica constante y una forma de afrontar la experiencia tecnológica como un desafío, como una especie de juego como él mismo dice:

“Muchas veces me atranco y no quiero pedir a ninguno ayuda, digo «de esto tengo yo que salir porque es como aprendo». No es que me digan «ah, este es el botón», no, yo quiero salir de ahí solo. Me cuesta trabajo, pero bueno, pero me está gustando esto, me está picando (Arturo Hernández, usuario)”.

De esta manera, no solo ha ido avanzando en las tareas de clase, destacando la elaboración de un herbario al que le añade fotografías que él mismo toma e importa al procesador de texto, sino que ha ido ampliando su área de intereses en sus búsquedas por Internet hacia la arqueología, su gran pasión desde que tuvo la oportunidad de trabajar en la Alhambra durante un breve periodo de tiempo como peón junto con arqueólogos en un yacimiento:

“Yo lo que estoy utilizando ahora, que me sea útil a mí. Ahora es que voy aprendiendo, cada día aprendes más cosas, distintas, pero lo que vaya haciendo que me sea útil. (...)Yo veo otras cosas más en condiciones, les sacas más provecho, información, pues como te he dicho, de arqueología... que no he aprendido nada, que en mes y medio no he aprendido nada, pero de lo poquito que he aprendido pues le vas implementando cosas y te vas informando de todo ¿sabes? (Arturo Hernández, usuario)”.

Podemos identificar en la experiencia de Arturo, en su transición desde el desinterés por las nuevas tecnologías a la adopción entusiasta de las mismas gracias al contacto con el telecentro, una progresiva apropiación de las tecnologías, a través de un uso cada vez más intensivo que le permite no solo abrir sus propios itinerarios de intereses, adaptándolos de manera creativa a sus necesidades, sino también integrándolas en su práctica cotidiana en el espacio público del telecentro, en el que junto a sus compañeros interactúa, intercambia información y desarrolla prácticas de apoyo mutuo. Y, junto a ello, en el espacio privado del hogar, donde se transforman de facto las relaciones entre los miembros de la familia debido al impacto derivado de la integración de las nuevas tecnologías. Aunque Arturo en un principio reproducía la actitud que

vimos anteriormente acerca de la importancia de dotarse de nuevas tecnologías en el hogar, pero pensando en su utilidad para la educación de los hijos:

“No, yo lo veía más para la gente joven, ya con mi edad, tenía mi trabajo y todo, si yo voy ya mirando lo que me queda cuando me jubile [risas]. Pero ya se han planteado las cosas así y te tienes que poner las pilas, esto es lo que hay (Arturo Hernández, usuario)”.

Tras su proceso de alfabetización digital se ha producido una recomposición de los roles y un reagenciamiento de los espacios en el seno de la familia, fruto del proceso de negociación que en torno al acceso a los dispositivos tecnológicos se ha producido entre padre e hijos:

“Ahora discuto con los niños, como nada más que hay un ordenador en la casa, el portátil, pero ya nos apañaremos. Porque los niños nada más que o chatear o jugar a las cartas. Tú ves la niña sí, ella sí que lo utiliza, ella es que está estudiando inglés y utiliza el ordenador para estudiar. Lo hace todo por ordenador y luego va una vez a la semana a la clase, que tiene un examen (Arturo Hernández, usuario)”.

De acuerdo con Jouët, “desde el punto de vista del uso de las TIC, la familia es un lugar de tensión entre prácticas individuales y prácticas colectivas, entre construcción del sí y del grupo” (2011, p. 61). De tensión e incluso de conflicto, pues no siempre el proceso de negociación que se puede desarrollar en el hogar entre padres e hijos se salda con un reparto del acceso a las nuevas tecnologías o con una victoria paterna, antes bien, el punto de partida de una generación que necesita un acompañamiento para el aprendizaje es de debilidad ante la negociación, como lo muestra el caso de Luisa Carrero, compañera de Arturo Hernández de generación y del taller de empleo y que también, a pesar de contar con equipamiento tecnológico en el hogar desde hace tiempo, ha tenido el primer contacto como usuaria de las nuevas tecnologías a través del módulo teórico de informática en Guadalinfo:

“No vamos a aprender como vosotros porque tenemos otras dificultades, tenemos otra edad y entonces no, pero creo que sí que viene bien, que no digas «que no tengo ni idea de cómo se enciende un ordenador» porque entre otras cosas vosotros como hijos no nos facilitáis, yo lo digo por mi hijo, pero supongo que vosotros más o menos, no nos facilitáis el decir «yo te voy a enseñar». «Mamá es que eres muy pesada, es

que eres muy pesada, otra vez, si ya te lo he dicho», «pues tú me lo habrás dicho, pero es que yo no me he enterado, me lo has dicho y me he enterado, pero ya no me he enterado». Pues entonces, si me quiero enterar, pues tienes que venir aquí (Luisa Carrero, usuaria)”.

El ejemplo de Luisa Carrero es muestra de esa redefinición de las relaciones en el seno de los grupos sociales fruto de una ruptura generacional que, al menos en el plano tecnológico, ha desechado la percepción de la juventud como un colectivo pasivo a los que imponer un determinado orden en una transición hacia la madurez que debe ser guiada por los adultos y ha consagrado nuevas formas de relación y reconocimiento a través de un nuevo modelo en el que son los jóvenes los que transmiten las habilidades digitales a los adultos (en el seno de la familia, a los padres), rompiendo así con la estructura general de dominación que había marcado la relación entre ellos (Crovi, 2013, p. 215).

6. CONCLUSIONES

El recurso al telecentro que hacen los alumnos de los talleres de empleo de los diferentes municipios, desde aquellos que se mostraban más escépticos ante las posibilidades que les abrían las nuevas tecnologías hasta los que se mostraban más entusiastas ante ellas, siempre nos remite a la dinámica de interacción e integración de una comunidad de práctica (como fuente de intercambios, de transmisión y de apoyo entre sujetos de aprendizaje). Ello se ve de manera muy clara en el último ejemplo que hemos visto de Luisa Carrero, que solo en el telecentro y a través del dinamizador local encuentra el entorno propicio para poder afrontar la experiencia tecnológica de manera completa. Rueda (2009, p. 336) afirma que, si queremos entender los procesos de apropiación de las nuevas tecnologías, hemos de reflexionar primero sobre el entorno de uso de esas tecnologías (por ejemplo, con quién se interactúa durante y a través del uso), pues la relación con otros sujetos (ya sean los mediadores, otros miembros de la familia o compañeros de clase) durante el proceso de aprendizaje puede resultar fundamental para la adopción o rechazo de la tecnología.

Precisamente, las interacciones entre alumnos de los talleres de empleo en los centros Guadalinfo son un buen ejemplo acerca de la dialéctica

entre usos individuales y colectivos. Debido a las limitaciones de espacio y a la disponibilidad de equipos, durante las clases de informática en los talleres de empleo impartidas por los dinamizadores locales de Guadalinfo se reparten dos alumnos por cada ordenador, lo que genera un particular proceso de interacción que se une al colectivo que compone el conjunto de la clase. Teniendo en cuenta que los alumnos presentan diferentes niveles de alfabetización tecnológica, suele ser habitual encontrar que aquellos con conocimientos más avanzados ayudan a los que presentan menor nivel de conocimiento, lo que se valora de manera desigual por parte de los propios alumnos. Si tenemos en cuenta la tendencia del usuario al aislamiento físico (que no virtual) en su relación con las nuevas tecnologías (Morley, 2008: 121), el telecentro funcionaría como una fuerza correctora de esa individualización del uso, como un espacio para la construcción de nuevas sociabilidades y donde se puede intervenir directamente en la experiencia tecnológica del usuario pues esta se realiza de manera pública, lo que no está exento de tensiones.

Resulta interesante, por tanto, ver el modo en que se reconfiguran las relaciones de privacidad entre los usuarios en su relación con las nuevas tecnologías en el telecentro, que se erige como un espacio de consumo colectivo y físico de tecnología, lo que no deja de anclar físicamente la experiencia digital, que suele ser remota y mucho más flexible.

8. REFERENCIAS

- Alonso, L. E. (1994). Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista cualitativa en las prácticas de la sociología cualitativa. En Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (coord.), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (pp. 225-240). Síntesis.
- Crovi, D. (2013). Matrices digitales en la identidad juvenil. En Sierra Caballero, F. (coord.). *Ciudadanía, tecnología y cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital* (pp. 211-231). Gedisa.
- Finquelievich, S. y Prince, A. (2007). *El (involuntario) rol social de los cibercafés*. Dunken.

- Granjon, F. (2009). Les usages du PC et d'Internet au sein des classes populaires. Inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge. En Granjon, F., Lelong, B. y Metzger, J. L. (dirs.). *Inégalités numériques: clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC* (pp. 31-62). Hermes – Lavoisier.
- Jauréguiberry, F. y Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Érès.
- Jouët, J. (2000). Retour critique sur la sociologie des usages. *Revue Réseaux*, 100 (18), 487-521.
- Jouët, J. (2011). Des usages de la télématique aux Internet Studies". En Denouël, J. y Granjon, F. (dirs.). *Communiquer à l'ère numérique. Regards croisés sur la sociologie des usages* (pp. 45-90). Presses des Mines.
- Martín-Barbero, Jesús (2010 - 1987). *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. Anthropos Editorial / Universidad Autónoma Metropolitana - Azcapotzalco.
- Morley, D. (2008). *Medios, modernidad y tecnología. Hacia una teoría interdisciplinaria de la cultura*. Gedisa.
- Rueda, Erika (2009). Los adultos y la apropiación de tecnología. Un primer acercamiento. *Mediaciones Sociales. Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, 4, 329-354.
- Valles, Miguel S. (2002): *Entrevistas cualitativas*. Centro de Investigaciones Sociológicas.