

Análisis cualitativo de la apropiación de TIC en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital (Medellín, Colombia).

Alvarez Cadavid, Gloria, Vega Velazquez, Adriana María y Alvarez, Guadalupe.

Cita:

Alvarez Cadavid, Gloria, Vega Velazquez, Adriana María y Alvarez, Guadalupe (2011). *Análisis cualitativo de la apropiación de TIC en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital (Medellín, Colombia)*. *Apertura*, 11, 156-166.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/guadalupe.alvarez/34>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/p0zR/Vpk>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. *Acta Académica* fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Análisis cualitativo de la apropiación de TIC en comunidades vulnerables:
el caso de Medellín Digital (Medellín, Colombia)

Gloria María Álvarez Cadavid
gloria.alvarez@upb.edu.co
Universidad Pontificia Bolivariana

Adriana María Vega Velásquez
adriana.vega@upb.edu.co
Universidad Pontificia Bolivariana

Guadalupe Alvarez
galvarez@ungs.edu.ar
Universidad Nacional de General Sarmiento
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas

Resumen

Este artículo presenta los resultados, aún preliminares, de una de las fases del proyecto “Diseño de una propuesta comunicativo-pedagógica de formación en los usos y apropiación de las TIC digitales para la vida cotidiana y el ámbito educativo en comunidades vulnerables”, realizado por el grupo de Investigación Educación en Ambientes Virtuales, de la Universidad Pontificia Bolivariana. El propósito de dicha fase es conocer y caracterizar las prácticas concretas frente al uso de TIC de actores de diferentes grupos (emprendedores y empresarios, estudiantes y comunidad en general), que son beneficiarios del Programa Medellín Digital. Para ello, siguiendo los principios de la Teoría Fundamentada, se realizaron indagaciones de tipo cualitativo, mediante entrevista abierta sobre tópicos como conectividad, lugares de acceso y rutinas de uso de la tecnología entre otros. Los análisis iniciales ya señalan tópicos y relaciones clave para comprender el proceso de apropiación tecnológica de acuerdo con los actores y sus prácticas cotidianas.

Abstract

This paper presents one phases' preliminary results of the project “Design of a communicative-pedagogical proposal of training in ICT uses and appropriation for the daily life and educative context in risk communities”, realized by the Virtual Learning Environment Research Group of Universidad Pontificia Bolivariana. The aim of this phase is to explore the concrete ICT practices of entrepreneurs and sole traders, students and general community, who have the benefit of Medellín Digital Program. Following Grounded Theory, preliminary qualitative investigations are made, with open interviews. The analyses allow a first comprehension of the ICT appropriation process according to the actors and their daily lives.

Palabras clave: Tecnologías de la información y la comunicación - usos - apropiación – comunidades vulnerables – metodología cualitativa – Teoría Fundamentada.

Key words: Information and communication technologies - uses – appropriation - risk communities –qualitative methodology – Grounded Theory.

1. Introducción

Desde 2007, el grupo de Investigación Educación en Ambientes virtuales (EAV) de la Universidad Pontificia Bolivariana (UPB), se interesó por los procesos de apropiación tecnológica en comunidades vulnerables, población a la cual se ha enfocado la mayor parte de las estrategias de conectividad pública de la ciudad. En esa oportunidad, se realizó una investigación¹ (Giraldo Ramírez y Patiño Lemos, 2009) que pretendía un primer acercamiento al pilar de apropiación de Medellín Digital,² cuyo objetivo es mejorar las capacidades culturales en tecnologías de la información y la comunicación (TIC) mediante estrategias de comunicación, sensibilización y capacitación, con el fomento de usos prácticos de TIC. Uno de los primeros hallazgos de dicha investigación fue la poca claridad sobre el concepto de apropiación tecnológica y, en consecuencia, la dificultad para diseñar indicadores pertinentes para medir grados de apropiación. En este sentido, se encontró que se han realizado evaluaciones en términos de conectividad y acceso, pero no de usos. Así, en tanto el indicador mida cantidad de usuarios estimados de internet y de personas alfabetizadas digitalmente, difícilmente puede hablarse de indicador de uso y menos de apropiación. Los resultados de este proceso exigían, para una segunda fase del proyecto, ubicar teórica y metodológicamente el concepto de apropiación tecnológica, partiendo del reconocimiento de que los procesos de apropiación

¹ Esta investigación se constituyó primera fase de la investigación sobre apropiación de TIC y tuvo por objeto realizar un primer acercamiento a la relación de uso que tienen los habitantes de cuatro comunas de Medellín, en términos de tiempo, frecuencia y modos de uso del computador e internet; lo cual constituye un primer indicativo de apropiación tecnológica. Estas variables fueron cruzadas con los asuntos de conectividad pública y conectividad privada, proceso de capacitación desprendidos del pilar de apropiación de Medellín Digital y con la percepción de los usuarios en relación con las transformaciones en sus prácticas cotidianas. Desde allí, se vio la necesidad de realizar una segunda etapa de la investigación bajo un enfoque cuantitativo, cuyos resultados preliminares del abordaje cualitativo se presentan en este artículo.

² Medellín Digital es una estrategia de ciudad (Acuerdo Municipal 2007) que comprende los siguientes pilares: Conectividad, Apropiación, Contenidos y Comunicación Pública. Para ampliar información ver: <http://www.medellindigital.gov.co/nuestraestrategia/Paginas/pilares.aspx>

tecnológica se construyen en el campo de las prácticas cotidianas de los usuarios con las TIC.³

En consecuencia, la UPB, en cofinanciación con Colciencias, ha querido profundizar en los procesos de apropiación tecnológica mediante el proyecto denominado: “Diseño de una propuesta comunicativo-pedagógica de formación en los usos y apropiación de las TIC digitales para la vida cotidiana y el ámbito educativo en comunidades vulnerables”. La tarea investigativa se continuó con la profundización en el concepto y comprensión de los usos y la apropiación de TIC, que se realizó a través de dos fases: 1) rastreo teórico y 2) indagación cualitativa en campo sobre la base del primer rastreo.

El presente artículo expone los resultados preliminares, no concluyentes, de un análisis inicial de tipo cualitativo realizado para la indagación de prácticas cotidianas de uso de TIC en comunidades vulnerables. Aquí, se exponen: 1) las consideraciones teórico metodológicas relativas a la fase 2, 2) la metodología empleada, 3) los resultados de una primera ronda de entrevistas a diversos actores, que espera ampliarse con una segunda ronda, 4) las conclusiones preliminares. En relación con el punto tres, se hace referencia, por un lado, a las categorías emergentes para entender la apropiación de TIC en comunidades vulnerables y, por otro, al análisis discursivo de una de las categorías, “Percepción de la tecnología”.

2.Consideraciones teóricas y metodológicas relativas al concepto de usos y apropiación de TIC

Lo primero que hay que precisar para entender los conceptos usos y apropiación es que ambos conceptos no pueden entenderse por fuera de unas prácticas que se dan en el mundo de la vida cotidiana. Lo segundo es que ambos conceptos mantienen una relación inextricable, por lo cual no se puede entender uno sin el otro.

En este orden de ideas, cuando se habla de apropiación siempre se habla de uso, aunque no necesariamente el uso implique una apropiación efectiva. Pero ambos, uso y apropiación se dan con referencia a unas prácticas del sujeto que construye el mundo al tiempo que éste lo construye a él. Es mediante la práctica que el sujeto

³ Por ello, difícilmente se podrán encontrar unas reglas fijas en los procesos de apropiación, sino más bien “esquemas prácticos” (Bourdieu, 2007) que varían de acuerdo con la lógica de la situación social en la cual se inscriben.

conoce el mundo, se sabe en el mundo y se conduce en el mundo, es decir, tiene una conciencia del mundo. Por tanto, la práctica no implica, únicamente un hacer, sino además, un ser, que exige un reconocimiento de lo que se hace, del porqué se hace, del para qué se hace. En términos de Giddens (1995), implica un registro reflexivo de lo que se hace, de la acción del sujeto. Es esta acción la que configura lo que se denomina las rutinas en la vida cotidiana, es decir, un repertorio de hábitos que le permiten al sujeto adaptar y adaptarse al mundo.

El concepto de práctica, desde una visión pragmática de la comunicación, se entiende como acontecimiento, como algo que se da en un lapso de tiempo, no necesariamente programado, pues es configurado tanto en la intención (conciencia práctica y discursiva), como por la motivación (inconsciente cognitivo), y está sujeto a contingencias que surgen en la relación con el entorno y con los otros. De allí, que se haya considerado que la práctica configura un tipo de discurso, ajustado a una situación determinada. Desde este punto de vista, la práctica está dada tanto dentro de un orden temporal como de un orden espacial de la acción. El primero determina un trayecto y el segundo configura el marco donde se sucede la acción, el acontecimiento. Este marco condiciona la acción, pero no la determina, en tanto los sujetos no se limitan a reaccionar frente a los objetos físicos, sociales y abstractos que proporciona dicho marco, sino que interactúan con ellos. Es decir, se relacionan con éstos mediando un proceso interpretativo, que a su vez, va configurando una forma de conducta o comportamiento. La interacción, entonces, más que un medio para la expresión humana, constituye un proceso formativo de ella. Representaría el rasgo expresivo de la conducta, de la conciencia práctica del sujeto de la que habla Giddens (1995).⁴

De esta manera, los usos y la apropiación deben estudiarse desde las prácticas y esto explica, en parte, las razones por las cuales es tan compleja la “medición” o la determinación concreta de los usos: dichas prácticas se configuran en la relación dinámica entre lo microsocioal y lo macrosocioal, en el marco de una situación concreta y en un trayecto temporal específico.

Bajo un enfoque que considera la apropiación de la tecnología como un proceso social, el sujeto tiene un rol activo en la dotación de significado que le da a una

⁴ Este concepto de la práctica se extrae del trabajo de Tesis Doctoral de María Elena Giraldo (2008, material inédito), aún sin defender.

experiencia. Por tanto, una indagación por la apropiación de tecnologías debería contemplar el punto de vista de los sujetos, sus prácticas, sus discursos y la interacción que entre ellos ocurre, y mediante la cual construyen los significados y dotan de sentido su hacer.

Asumir que es la acción social la que vincula a las personas en interacción, plantea que se deben observar las prácticas y los discursos. En este punto hay que mantenerse alerta puesto que no siempre las prácticas coinciden con los discursos. Como afirma Giraldo Ramírez (2008) al referirse a la relación de los docentes con las TIC, una cuestión puede ser lo que se piensa, otra la que se dice y otra muy diferente la que se hace.

Como señalan los postulados de la sociología de la tecnología, específicamente Proulx (1995), y en consonancia con el interaccionismo simbólico, la apropiación se da en una doble dimensión: social e individual, y ambos aspectos se pueden indagar desde el sujeto. Es a partir de esas coincidencias individuales que se repiten en los actores como se puede hacer lectura de los usos sociales.

Los procesos de apropiación implican una construcción personalizada de los usos y por ello es muy posible que se encuentren en la realidad distintos niveles de apropiación de los sujetos que hacen más complejas las observaciones pero que es necesario comenzar a distinguir. En la misma línea, habría que tener en cuenta que cada sujeto genera propuestas alternativas de uso de un objeto técnico (Giraldo Ramírez, 2008) o en palabras de De Certeau (1996) cada persona está en capacidad de construir usos inéditos, lo cual tiene implicaciones para la investigación dentro de la configuración de los perfiles de usuario, desde allí se pueden comenzar a ver los recursos culturales de los sujetos (por perfiles) para poder interpretar los usos.

De esta manera se determina que para comprender las prácticas es necesario una indagación mas profunda del los sujetos y las relaciones entre ellos. Por ello, se toman como base algunos postulados del interaccionismo simbólico (Blumer, 1982) en donde se considerara la interacción entre los sujetos como el proceso en el que se configuran las prácticas y los discursos sobre ellas.

Otro aspecto para la indagación, con repercusiones metodológicas, es el de los lugares de acceso y el uso de la tecnología, en especial en el caso de las comunidades vulnerables, que en general acceden a las TIC a través de la conectividad pública.

Por otra parte, como observa Latour (2008) respecto a las etapas de vida de una tecnología, es importante para una investigación como esta definir en qué etapa del proceso (trayecto) se hace la indagación o si en una misma etapa pueden estar sucediéndose distintos niveles de apropiación, dado que esas primeras etapas de vida de una tecnología pueden presentar mucha ambigüedad en las relaciones de los sujetos con los dispositivos tecnológicos. En el caso concreto de la fase de investigación que referimos, aquí se indaga la historia personal de relacionamiento con algunos dispositivos tecnológicos, en especial las TIC digitales, pero dentro de un marco más amplio de dispositivos como es el caso de los dispositivos analógicos para algunos actores que vivieron también dicha era tecnológica.

De acuerdo con los conceptos recién expuestos, se presentan a continuación los principios metodológicos adoptados para la fase de la investigación que se expone en este artículo.

3. Metodología

La metodología de la fase de la investigación aquí informada es netamente cualitativa y sigue los lineamientos de la Teoría Fundamentada (Taylor y Bogdan, 1994; Strauss y Corbin, 2002), específicamente el análisis comparado constante.⁵

El camino de indagación metodológico⁶ comprendió la realización y el análisis de entrevistas en profundidad. Estas entrevistas se realizaron a la comunidad en general, a estudiantes y a empresarios en las comunas objeto de estudio: Popular (Comuna 1), Robledo (Comuna 7), Villa Hermosa (Comuna 8) y San Javier (Comuna 13). Es importante destacar que los entrevistados se abordaron en los Parques Biblioteca,⁷ específicamente el aula de informática y, en los Cedezos, en el caso de los emprendedores y empresarios.⁸

⁵ La base teórica de dicha teoría está en consonancia con el Interaccionismo Simbólico.

⁶ La propuesta investigativa en su diseño metodológico global integra diferentes métodos y técnicas de recolección de información, tanto cuantitativas como cualitativas: se trabaja con un diseño emergente de carácter complementario basado en el análisis comparado constante (Glaser y Strauss, 1967); el carácter de la investigación es exploratoria y descriptivo-explicativa con proyección al diseño de una guía metodológica y una propuesta comunicativo-pedagógica; Se parte de un ejercicio evaluativo del impacto de los programas sensibilización, socialización y apropiación que se han adelantado en el Programa Medellín Digital, en el campo de formación en capacidades en TIC.

⁷ Estrategia de la Alcaldía de Medellín orientada a la transformación de la dinámica social de las comunas de la ciudad. Más detalles en <http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/Paginas/ParquesBiblioteca.aspx>

⁸ Centro de Desarrollo Empresarial Zonal. Es una estrategia encamina al fomento de la cultura del emprendimiento en la Ciudad de Medellín, en donde se brindan los elementos necesarios para la

Para las entrevistas se diseñó un instrumento de indagación cualitativo que incluyó tópicos generales para todos los actores entrevistados y temas específicos según cada actor.

Los tópicos generales fueron los siguientes:

- a) Caracterización socioeconómica: profundiza los criterios de vulnerabilidad, ampliando la historia del sujeto en el barrio, la composición familiar, la actividad laboral, etc.
- b) Conectividad y acceso: indaga si hacen uso de la conectividad pública y si tienen conectividad privada y todo lo que tiene que ver con las rutinas y percepciones de los lugares de acceso. Esta información se requiere para abordar la apropiación como proceso.
- c) Uso: indaga por la trayectoria en la relación de uso con la tecnología. También se relaciona con las transformaciones en la vida cotidiana, los inicios en el uso de algunos aplicativos, las rutinas de uso, los niveles de autonomía en el uso, los usos prescritos e inéditos, las percepciones de la tecnología.
- d) Genealogía de los usos: indaga por lo previo a la tecnología digital, es decir, por los usos de las tecnologías análogas.
- e) Implicaciones del uso de las TIC en las transformaciones de las prácticas cotidianas: indaga por los aspectos específicos de la cotidianidad de los actores que se han transformado de alguna manera como por ejemplo, los temas de conversación, las formas de comunicación, la realización de trámites, las actividades del tiempo libre, las rutinas de estudio, etc.
- f) Formación: indaga todo lo referente a cómo adquirió los conocimientos que hoy tiene sobre TIC, como aprendió a usar lo que hoy usa de las TIC.

Las consideraciones especiales, según cada actor, fueron:

- a) Para docentes: se indaga por su trayectoria en el colegio, la formación, el uso y la experiencia con las TIC en la enseñanza. Por ejemplo, cómo hace el docente para preparar las clases con la ayuda de la herramienta, si hay una programación previa, si está consignado en el plan de área el uso del recurso tecnológico, si hay reserva del equipo con antelación, si está incluido en el proyecto institucional o si simplemente parte de un interés personal y aislado del contexto real de la Escuela,

materialización de ideas de negocio de los ciudadanos bajo la figura de microempresas y famiempresas.

<http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/CulturaE/Paginas/Cedezo.aspx>.

si tiene apoyo o no de directivos para el uso y aprovechamiento del recurso tecnológico en la Escuela. Además qué otras alternativas encuentra el docente cuando no tiene conectividad, cuáles otras opciones tiene para cuando no hay internet; cómo describe el uso de las TIC por parte de los estudiantes; si mantiene contacto con los estudiantes mediante TIC; qué impacto considera que han tenido el uso de las TIC (en el currículo, en el aula, en la institución, en el saber, etc.

b) Para estudiantes: se indaga sobre qué aparatos rodean al joven, o los que posee y a los que tiene acceso, qué piensan de las tecnologías del pasado y de las del futuro (como se imaginan esto); para que usan las TIC en el aprendizaje, el estudio; qué hacen en grupo con las TIC y qué hacen solos.

c) Para emprendedores y empresarios: se indaga qué tipo de negocio y actividad económica realiza el empresario o emprendedor (la historia de su negocio); qué procesos específicos del negocio realiza con apoyo de las TIC y el uso de estas qué le ha permitido (ha mejorado o no su negocio); motivos por los cuales se decidió a participar en el programa de los Cedezos, en qué programas específicamente y para qué le han servido; actividades económicas que ha desempeñado antes de entrar a estos programas, como se enteró de esto.

d) Para la comunidad en general: se indaga en qué aspectos de la vida cotidiana usa la tecnología o en cuáles incide más. Según el perfil del individuo de la comunidad (adres de familia, personas de la tercera edad, etc), se pregunta cómo se acercaron a usar las TIC, para qué aspectos específicos las usan y cómo las aprendieron a usar.

Cada entrevista se analizó en tres niveles:

- Primer nivel: permitió seleccionar de los audios los aspectos más relevantes para su transcripción y con esta primera selección se iniciaron los análisis posteriores mediante el software Atlas TI.

- Segundo nivel: permitió identificar algunos códigos previos dentro de los textos y otros códigos emergentes. Este trabajo fue realizado mediante discusiones entre los investigadores bajo el enfoque de la Teoría Fundamentada, la cual contempla la realización de un análisis comparado constante de los datos, teniendo en cuenta tanto los códigos o categorías emergentes en las entrevistas como las categorías previas indicadas desde los rastreos teóricos.

- Tercer nivel de análisis: buscó avalar, con un análisis de tipo discursivo, lo rastreado en el nivel anterior. En este sentido, nos apoyamos en los principios del Análisis del discurso (Brown y Yule, 1993; Calsamiglia y Tusón, 1999), como estrategia metodológica complementaria al análisis comparado constante. Así, estudiamos las formas lingüísticas en tanto recursos, es decir, formas que el hablante pone en funcionamiento en una situación comunicativa dada y con una finalidad específica. Esto implica considerar esas formas en el marco más amplio de las actividades humanas que afectan procesos de diferente naturaleza (por ejemplo, sociales y culturales). Esta estrategia metodológica se aplicó, especialmente, a las categorías más recurrentes. De esta manera, se pretendió aportar, desde las claves que brinda el lenguaje, mayor solidez al análisis. Es decir, se avaló con evidencia lingüística -particularmente con el análisis de los recursos lingüísticos empleados por los entrevistados- lo registrado en el segundo nivel de análisis. A modo de ejemplo, se expondrá aquí el análisis de una de las categorías identificadas: “Percepción de la tecnología”.

Es importante tener en cuenta que, en el presente artículo, presentamos resultados provisionales producto del análisis de 10 entrevistas en profundidad.

4. Categorías emergentes para entender la apropiación de TIC en comunidades vulnerables

4.1. Categorías con mayor fundamentación

Cuando se habla de categorías con mayor nivel de fundamentación, se hace referencia a las categorías que se identifican con más citas dentro de los textos o entrevistas. Hasta el momento se han identificado 40 códigos o categorías, de las cuales se describen aquí las cuatro con mayor fundamentación (*Grounded*).

Percepción de la tecnología: se refiere a las valoraciones implícitas o explícitas que los entrevistados tienen de las TIC. Así se encuentra en los entrevistados que la tecnología está asociada con diferentes aspectos:

A) Abundancia de información: es común que los actores se refieran especialmente a internet como un lugar que cuenta con todo, en donde abunda la información.

Ejemplo 1: entrevista2_estudiante_diseño

“Pero ya cuando empieza a meterse con internet va descubriendo cosas nuevas, ya uno empieza a navegar a descubrir, nuevas páginas, nuevos foros inclusive páginas que pueden servir más(...) hay que no son tan buenas hay otras que son muy buenas, uno va tomando de donde estén las cosas”

B) Novedad e indagación autónoma: también se asocia con información nueva y con la posibilidad de descubrir allí cosas por sí mismo, es decir, esta categoría se relaciona con lo que varios entrevistados señalaron como las posibilidades de indagación, de investigar, de aprender por sí mismo (autoaprendizaje). El ejemplo 1 ilustra también esta categoría.

C) Necesidad: Se las percibe como recursos de gran poder, necesarios e ineludibles en cualquier campo.

Ejemplo 2: entrevista10_libia_tendera

“uno debe entender que la tecnología va avanzando cada día mas que son cosas nuevas que como yo me he perdido de muchas cosas (...) de mirar y sacar mi negocio más en grande porque es algo pequeño (...)

D) Posibilidad de comunicación y mantenimiento de relaciones familiares y sociales. Algunos entrevistados señalan o asocian su interés por internet como posibilidad para mantener el contacto con familiares o amigos que están distantes.

Ejemplo 3: entrevista5_emigrante_música

“El primer contacto con internet fue cuando emigré del país para comunicarme con la familia, con el Messenger que antes era una novedad y hoy en días es algo normal, de ahí fue conociendo el mundo que es la internet”

Lugares de acceso y percepción de lugares de acceso: se reúnen aquí dos códigos que corresponden a la indagación sobre los lugares en los cuales la gente accede al computador e internet y la percepción que sobre ellos se tiene. De manera general, se observa que los Parque Biblioteca se han posicionado como lugares preferentes de conectividad pública, por el carácter gratuito del servicio, por las consideraciones para con la gente que requiere hacer trabajos y tareas. Por otra parte, la gran mayoría de la gente ingresa a estos sitios para consultar el correo electrónico, chatear, entrar a Facebook, aspectos que a veces son más restrictivos en los colegios. Sin embargo, en estos sitios no se cuenta con programas, como Corel o PhotoShop, que requieren los usuarios más especializados.

Ejemplo 4: entrevista8_9_emprendedor_alcides

“ya cuando empecé en forma finalizando el año pasado con ese curso que les dije, por una parte me entré a ese curso, por otra parte pagando en salas de internet y ya cuando después me enteré de que había acceso gratuito, ya empecé mas con esto, que en la biblioteca España, abajo hay un CRE (Centro de Recursos Educativos), en Comfama, en Confenalco”

Por otra parte en la mayoría de las comunas los servicios de café internet se han convertido en negocios frecuentes y abundantes, muy usados por la cercanía al hogar o al trabajo. En los café internet, si bien no hay límite de tiempo, como en los accesos públicos, sí hay control del tiempo de acceso por el cobro del mismo.

Varios de los entrevistados manifestaron tener familiares con computador propio en la casa, pero refieren preferir usar un computador de acceso público para no “invadir” el espacio de los otros. Esta consideración está relacionada con la tenencia o propiedad del computador como de uso individual y personal, motivo por el cual la gente tiene entre sus planes la compra de computador.

Ejemplo 5: entrevista_doralba_miselanea

“la verdad es que estar como incomodando no es que sea tan bueno uno estar a toda hora (...)”

Cursos y formación: se refiere a los cursos de capacitación que la gente ha tomado y a la educación que sobre TIC les dan en las Instituciones Educativas (IE) y en las universidades. En general los entrevistados señalan que la formación recibida en la IE fue lo básico, pero no es valorado como algo muy útil puesto que lo que hoy saben, especialmente de internet, lo aprendieron fuera de la escuela, ya sea por las limitaciones en el acceso o por lo restrictivo de los usos o porque cuando estaban en el colegio aún no había allí internet:

Ejemplo 6: entrevista_doralba_miselanea

“Uno viene desde el colegio con las bases, pero ya es con la práctica que uno tiene que ingresar acá, esperar a que cargue, uno a partir de ahí aprende mucho”.

Otro aspecto que señala uno de los entrevistados es la valoración que hoy le dan a los cursos de capacitación que les brindan desde los Cedezos y los Parque Biblioteca. Tal como lo dice el entrevistado, a hoy parece que existen más oportunidades de formación, gratuitas o accesibles, para las comunidades vulnerables.

Ejemplo 7: entrevista8_9_emprendedor_alcides

“A estas alturas de la vida es que uno se da cuenta de que hay muchas oportunidades que la gente las desperdicia, yo por ejemplo hace 5 años yo decía ahh dónde me averiguo un curso y en toda parte había que pagar, ahora se da cuenta uno que esto hay que valorarlo mucho porque no le están cobrando a uno y puede cacharrear”

Usos concretos: La actividad en general que se reporta con mayor frecuencia es la búsqueda de información en internet sobre tópicos diferentes, de acuerdo con la actividad o

perfil del actor entrevistado. Por ejemplo, la búsqueda de jugadas de ajedrez, la búsqueda de imágenes específicas para los negocios, la búsqueda de tareas específicas que les ponen en el colegio, etc. De la misma manera, el correo electrónico es uno de los usos concretos más recurrente en todo tipo de público por igual, se convierte casi en la primera actividad que realizan los usuarios de los puntos de acceso a internet.

Se observa también que los usos no son muy especializados y que la mayoría de los entrevistados usan servicios muy populares, como correo electrónico y buscadores, el Facebook, el MSN.

Es frecuente que los entrevistados acudan al Parque Biblioteca para revisar su correo electrónico, para verificar si le han mandado mensajes para empleo; también para estudiar. Otro aspecto que podría ser un denominador común es la gestión y búsqueda de empleo por internet, aunque no es claro como ha comenzado a tornar fuerza esta práctica.

Ejemplo 8: entrevista_doralba_miselanea

“hay una oferta laboral, por ejemplo uno aplica para la oferta envía su hoja de vida (...) primero que todo uno se afilia ya sea por la empresa o por el login que está trabajando la empresa y ya le llegan a uno (...) me afilio al empleo o por ejemplo si Comfama está recibiendo vacantes por ese medio también se puede uno afiliar y ya pasa al empleo.com”

Casos específicos son aquellos como el de una entrevistada quien participa en los programas de la Alcaldía de “Guías Ciudadanos” y quien ha recibido capacitación específica en gestiones y trámites que hoy puede realizar por internet:

Ejemplo 9: entrevista6_madre_soltera_joven

“También hacía transacciones muy fáciles desde ahí, sacar el certificado del DAS, el de la Procuraduría, el de la Contraloría”

Otro caso concreto de uso es el de una vendedora de productos por catálogo quien realiza actualmente los pedidos por internet, con lo cual se ahorra todo el tiempo de hacer el pedido directamente en la agencia.

Ejemplo 10: entrevista_doralba_miselanea

“Que ya es más rápido, uno va y ya está listo, mientras que uno antes iba, pasaba la hojita, esperaba que la fila que hubiera, por tres horas... más rápido, al otro día a la hora que vaya está listo”

4.2. Tópicos emergentes para la reflexión y profundización

Estos tópicos comprende temáticas relacionadas con los aspectos centrales dentro del estudio de la apropiación y que deben ser profundizados. Se trata de cuestiones

que, en la teoría fundamentada, equivaldrían a teorías que emergen de los datos por la confluencia o la relación que allí tienen diversos códigos.

□ **Formación de criterios para la selección de información:** se intuye que mientras más familiarizada está una persona con la dinámica de búsqueda de información, y con el tipo de información misma que brinda internet, más posibilidades tiene de comenzar a formar criterios en la selección de información, lo que indica que los criterios no siempre se adquieren por un proceso formal o externo al sujeto:

□ **Dimensión de lo actualmente permitido por el acceso público:** Todos los actores entrevistados hacen uso de la conectividad pública, tanto en los Parque Biblioteca como en los Cedezos, y desde allí han comenzado a transformar sus prácticas cotidianas. Un ejemplo es el de un joven que realiza una carrera técnica en diseño gráfico y que debe realizar los trabajos en computador, para lo cual recurre las aulas de computadores de los Parque Biblioteca y allí, bajo una lectura adecuada, han detectado este tipo de público y les han otorgado mayores prerrogativas con el tiempo de los turnos. Con ello se señala que la falta de conectividad privada no ha sido un impedimento generalizado para los procesos de apropiación tecnológica y más dentro de una población, que en su mayoría, no tiene conectividad privada ni computador personal en sus hogares.

□ **Cambios en las dinámicas de estudio por el impacto de la mediación tecnológica en las rutinas:** Es notorio que, entre las personas entrevistadas, quienes realizan procesos de formación, señalen la necesidad de tener acceso a un computador conectado a internet para la realización de casi todas sus actividades académicas y cada vez conciben menos la realización de éstas sin el uso del computador.

□ **Imagen propia e identidad:** Es un tema que emerge asociado en especial a las preguntas sobre los espacios de comunicación como el chat. La identidad es un tema que debe ser profundizado dentro del estudio de la apropiación puesto que la manera de proyectarse ante otros, de comunicarse, de divulgar una u otra

información, de hacer uso de una red social u otro tipo de espacio, da cuenta de la propia percepción de la tecnología.

□ **Ideas de negocio en asociación con uso de TIC:** Se observa que de los emprendedores entrevistados todos argumentan que para que su negocio crezca deben hacer uso de la tecnología, ésta es sinónimo de estar actualizados. En parte, dichos testimonios están relacionados con estrategias conjuntas de formación de los microempresarios en TIC, a muchos de ellos cuando van a buscar créditos se les habla de la importancia de capacitarse en TIC, de tal manera que la gente llega en su mayoría por un crédito pero termina formándose en TIC. Es muy pronto aún para ver la evolución de estas estrategias conjuntas de los organismos públicos.

□ **Importancia y utilidad práctica clave para el proceso de apropiación:** En buena parte el acercamiento a las TIC y su progresiva comprensión y uso depende de la relación que la gente le ve a éstas con la vida cotidiana, es decir qué aspectos les ayuda a mejorar o qué les soluciona la tecnología como, por ejemplo, ahorro de tiempo y dinero, búsqueda de empleo; incluso se debe indagar en profundidad si hay relación entre niveles de apropiación y usos prácticos de las TIC en la cotidianidad.

Tras haber identificado cada categoría, se las analiza a partir de los principios del Análisis del Discurso. En este artículo, presentamos, a modo de ejemplo, el análisis de la categoría “Percepción de la tecnología”.

5. Análisis discursivo de la categoría “Percepción de la Tecnología”

En este apartado mostramos los resultados del análisis de la categoría “Percepción de la Tecnología.” El análisis discursivo de las citas asociadas con esta categoría permite caracterizarla por medio de cuatro dimensiones, cada una asociada con recursos lingüísticos específicos. A continuación explicamos cada dimensión en orden de importancia, y ejemplificamos con citas del corpus. Cabe destacar que, en los ejemplos, el subrayado es nuestro.

5.1. Primera dimensión: la tecnología y sus múltiples posibilidades

Primero, y como dimensión fundamental, hemos identificado que las TIC aparecen caracterizadas como medios de realizar múltiples tareas, de cumplir diversos fines. Esta característica se pone en evidencia a nivel no solo del contenido sino también del uso frecuente de recursos lingüísticos que expresan la multiplicidad, la variedad, el número elevado de posibilidades (actividades, recursos, conexiones, personas, etc.). En este sentido, cabe destacar tres tipos de recursos lingüísticos.

Por un lado, en varias de las citas de esta categoría, se identifica que los entrevistados emplean enumeraciones, mediante las cuales listan la multiplicidad de posibilidades que les ofrecen las TIC.

Ejemplo 11: entrevista2_estudiante_diseño

“Últimamente he descubierto que el correo es de lo más importante que hay porque usted para ingresar a una página y registrarse necesita el correo, puede recibir información, fotos, video de todo”

Ejemplo 12: entrevista5_emigrante_musica

“hoy en día, tu vez por ejemplo la vida de Winsin y Yandel, se levantan chequean su Myspace, su website, correos, sus fechas van y cantan cobra su dólares y hacen lo mismo al otro día, hace una canción, entonces es virtual”

Por otra lado, notamos que los entrevistados emplean pronombres de cantidad (todo, mucho, tanta) que también les permiten poner de manifiesto que las TIC ofrecen un número elevado de posibilidades (conexiones, actividades, recursos, etc.).

Ejemplo 13: entrevista6_madre_soltera_joven

“porque uno se mete, uno con esos buscadores encuentra de todo”

Ejemplo 14: entrevista3_discapacidad

“El internet es muy buen arma para casi todo”

Por último, la asociación de las TIC con múltiples posibilidades se pone de manifiesto con sustantivos que expresan idea de globalidad, como el sustantivo “mundo”.

Ejemplo 15: entrevista5_emigrante_musica

“al principio hablaban mucho (...) todo el mundo tiene ms, todo el mundo tiene facebook”

5.2. Segunda dimensión: la tecnología como objeto de investigación y los usuarios como investigadores

La segunda dimensión que permite caracterizar la “Percepción de la tecnología” entre los entrevistados está dada por la asociación entre la tecnología y la actitud

asumida frente a ella. Esta actitud podría definirse a partir del perfil de un investigador o intelectual. Es decir, los entrevistados se posicionan frente a la tecnología como si esta fuera un objeto de estudio y ellos fueran los investigadores. Esto se pone de manifiesto a partir de las formas verbales empleadas por los entrevistados, a saber: mirar, analizar, descubrir, aplicar, por mencionar los más relevantes. Un ejemplo que pone en evidencia esto es el siguiente:

Ejemplo 16: entrevista10_libia_tendera

“yo no sabía hacer un blog eso es muy importante para uno conectarse como con otras cosas, averiguar, investigar, como llamar la atención”

5.3. Tercera dimensión: la tecnología y sus riesgos

En menor medida, la “Percepción de la tecnología” se caracteriza a partir de la relación con riesgos, lo que connota valoraciones negativas. Estos riesgos abarcan la piratería y el uso de redes sociales. En estos casos, la valoración negativa se pone de manifiesto mediante adverbios de negación (no) y sustantivos o adjetivos que connotan negación (mentiras, muy maluco).

Ejemplo 17: entrevista6_madre_soltera_joven

“tengo correo porque esos de Facebook casi no me gusta(...) no me gustan esas redes de amigos, prefiero mejor compartir con alguien hablando (risas), porque es que uno pareciera que le dijeran tantas mentiras por eso, que uno ni cree en eso, entonces no me llama la atención estas redes”

5.4. Cuarta dimensión: la tecnología como novedad positiva

Por último, y también en menor medida como la dimensión anterior, la categoría Percepción de la tecnología se relaciona con la idea de novedad. En muchos casos, esto está asociado con un tiempo verbal (presente) y con sustantivos y adjetivos empleados en relación con dicho tiempo (lo novedoso-positivo-presente). Como ejemplo de lo anterior podemos mencionar:

Ejemplo 18: entrevista10_libia_tendera

“uno debe entender que la tecnología va avanzando cada día mas que son cosas nuevas”

En el ejemplo 18, se advierte cómo el entrevistado ubica la tecnología en el presente (va avanzando) y la asocia con avances, cosas nuevas. Esto sugiere una valoración positiva. Algo similar ocurre en el ejemplo 19, en el cual la tecnología es la apertura a las múltiples posibilidades, que ofrecen nuevas alternativas frente a las modalidades laborales previas.

Ejemplo 19: entrevista5_emigrante_musica

“la internet, la tecnología nos da esa posibilidad ahora, antes no, la oficina puede ser virtual, tenemos una oficina que alguien puede físicamente ir, pero Medellín, Santa Marta donde sea puede ser virtual”

5.5. Observaciones generales relativas a la categoría “Percepción de la tecnología”

De acuerdo con el análisis realizado, podemos concluir que la “Percepción de la tecnología” se caracteriza fundamentalmente a partir de la relación estrecha entre la tecnología y la idea de apertura a múltiples posibilidades (sean recursos, actividades u otros). También es importante la dimensión que muestra la tecnología como objeto de estudio y exploración, y al usuario como investigador. En menor medida, la tecnología se asocia con riesgos y con la representación de la novedad. Es importante tener en cuenta que estas dimensiones derivan no solo del análisis del contenido, sino también del análisis lingüístico que pone en evidencia los recursos lingüísticos asociados con cada dimensión.

6. A manera de conclusión

El propósito de este artículo fue presentar los resultados, por el momento preliminares, de una de las fases de un proyecto sobre uso y apropiación de TIC en comunidades vulnerables de Medellín (Colombia). En dicha fase, se pretende conocer y caracterizar las prácticas concretas frente al uso de TIC de diferentes grupos (emprendedores y empresarios, estudiantes y comunidad en general), que son beneficiarios del Programa Medellín Digital. Para ello, siguiendo los principios de la Teoría Fundamentada, se realizaron indagaciones de tipo cualitativo, mediante entrevista abierta, sobre tópicos como conectividad, lugares de acceso y rutinas de uso de la tecnología entre otros.

Entre las conclusiones preliminares fundamentales que derivan del análisis, cabe destacar, en primer lugar, que los entrevistados reconocen que actualmente la tecnología atraviesa todos los niveles de la vida humana y que las personas requieren un conocimiento sobre manejo de las TIC en varios campos.

En segundo lugar, la estrategia de acceso público, representada en la ciudad de Medellín por los Parque Biblioteca, emerge como una alternativa reconocida por la comunidad vulnerable -principalmente la población juvenil- para aspectos relacionados no solo con labores académicas, sino con el uso de redes sociales.

En tercer lugar, se observa que, según algunos entrevistados, en los procesos de apropiación, si bien la escuela juega un papel importante, el afianzamiento en el manejo de TIC en las actividades cotidianas está por fuera de ella.

En cuarto lugar, también se evidencia que no se puede hablar de usos generalizados de TIC, sino que se requiere una aproximación por actores sociales. En este sentido, es claro que son las necesidades particulares las que marcan los procesos de apropiación individual. Esto confirma que cada sujeto genera propuestas alternativas de uso de un objeto técnico (Giraldo Ramírez, 2008) o usos inéditos. De esta manera, los procesos de apropiación implican una construcción personalizada de los usos y por ello se podría hablar de distintos niveles de apropiación de los sujetos. A partir de allí se podría hacer una lectura de los usos sociales

Por último, el análisis nos ha hecho evidente que un estudio que incluya los tres niveles de análisis descritos en este artículo puede brindar mayor nivel de confiabilidad en la interpretación de datos cualitativos en un estudio dedicado a los usos y la apropiación de TIC. Esto es así en gran medida debido a que, como hemos anticipado, bajo un enfoque que considera la apropiación de la tecnología como un proceso social, el sujeto tiene un rol activo en la dotación de significado que le da a una experiencia. Por tanto, una indagación por la apropiación de tecnologías debe contemplar el punto de vista de los sujetos, sus prácticas y sus discursos.

Las conclusiones expuestas, como hemos anticipado, son solo preliminares y serán ampliadas y modificadas de acuerdo a los futuros análisis, lo que permitirá finalmente generar un cuerpo teórico fundamentado sobre usos y apropiación de TIC.

Bibliografía

Blumer, Herbert (1982), *El Interaccionismo Simbólico: perspectiva y método*, Barcelona: Hora S.A.

Bourdieu, Pierre (2007), *El sentido práctico*, Buenos Aires: Siglo XXI.

Brown, Gillian y Yule, George (1993) *Análisis del Discurso*, Madrid: Visor.

Calsamiglia Blancafort, Helena y Tusón Vals, Amparo (1999), *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Barcelona: Editorial Ariel.

De Certeau, Michel (1996), *La invención de lo cotidiano 1. Artes de hacer*, México: Universidad Iberoamericana.

Glaser, Barney y Strauss, Anselm (1967). *The discovery of grounded theory.*, Chicago: Aldine Publishing.

Company. (Capítulos 1 a 7). Giddens, Anthony (1997), *Modernidad e Identidad del Yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*, Barcelona: Península.

Giraldo Ramírez, María Elena (2008), *Disgresión sobre el concepto de apropiación tecnológica*. Tesis doctoral, material inédito aún no publicado

Giraldo Ramírez, Ma. Elena y Patiño Lemos, Ma. Elena (2009), Acercamiento a las estrategias de apropiación de Medellín Digital en cuatro comunas de la ciudad. Panorama conceptual y evidencias empíricas. *Revista Q*, 3 (6), 24: <http://eav.upb.edu.co/RevQ/ediciones/8/284/284.pdf>. 4 de marzo de 2011

Olsson, Tobias (2006), Appropriating civic information and communication technology: a critical study of Swedish ICT policy vision, *New Media & Society* 1, 2006 8, pp. 611-627.

PND-Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010. Departamento Nacional de Planeación. DNP- Disponible en: <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Default.aspx>

PN-TIC-Ministerio de Comunicaciones. República de Colombia (2008), Plan Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación: <http://www.colombiaplantatic.org/> 4 de marzo de 2011

Pronovost, Gilles (1995), Medios: elementos para el estudio de la formación en usos sociales, *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 1(1), pp. 47-68.

Proulx, Serge. (1995), Una lectura de la obra de Michel De Certeau: la invención de lo cotidiano, paradigma de la actividad de los usuarios, *Comunicación Estudios Venezolanos*, 91, pp. 34-45.

Strauss, Anselm y Corbin, Juliet (2002), Bases de la investigación Cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, Bogotá, CONTUS.

Taylor S.J. y Bogdan. R. (1994), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Barcelona: Paidós.