

USOS DE INTERNET EN LA VIDA COTIDIANA: EL CASO DE TRES BIBLIOTECAS PÚBLICAS

USES OF INTERNET IN EVERYDAY LIFE: THE CASE OF THREE PUBLIC LIBRARIES

Luisa Ochoa Chaves¹
luisa.ochoa@ucr.ac.cr

Fecha de recepción: 10 noviembre 2010 - Fecha de aceptación: 5 junio 2011

Resumen

Este artículo presenta los principales elementos de una investigación exploratoria (trabajo de grado realizado para optar al título de sociología) sobre los modos en que el uso de Internet se inserta en la vida cotidiana de usuarios y usuarias de tres bibliotecas públicas de Bogotá, Colombia: Tintal, Tunal y Virgilio Barco. Como resultado de la investigación, se propone un mapa de modos de acceso y usos de Internet, y se reconstruye el proceso en que estas prácticas se insertan en la cotidianidad de niños, niñas, jóvenes y personas adultas.

Palabras clave: Internet, vida cotidiana, sociología, comunicación, bibliotecas públicas

Abstract

This article presents the main elements of an exploratory research (undergraduate thesis to qualify for a sociology degree) on how Internet use is embedded in everyday life of Internet users of three public libraries in Bogotá, Colombia: Tintal, Tunal and Virgilio Barco. As a result of the research we propose a map of the ways to access and use Internet, and we reconstruct the process of how these practices are embedded in everyday life of children, young people and adults.

Key Words: Internet, everyday life, sociology, communication, public libraries

Uso de Internet en la vida cotidiana

Se le han acuñado diversos nombres a las consecuencias generadas por el aumento de las tecnologías de comunicación e información, como “Cibersociedad” o “Ciber Cultura”, en cuanto a los impactos socio-culturales; “Sociedad del Conocimiento” respecto del sentido o apropiación final que debería aplicar a la mayor circulación de información a través de las redes; “Nueva Economía” en cuanto a los impactos

económicos de la inmaterialidad del capital y la circulación de bienes y servicios (Peña, 2002: 18); y “Sociedad en Red”, que se refiere a la nueva configuración de una sociedad interconectada (Catells, 1999).

Los modos en que cambian concretamente las sociedades son resultado específico de los múltiples contextos de acceso y uso, y apropiación de las tecnologías. Es a través de un cuestionamiento sobre las relaciones entre cambio, tecnología y comunicación -en el caso de Internet- que se hace necesario indagar la vida cotidiana, como el lugar en el que se construye la

1. Vicerrectoría de Acción Social/Escuela de Ciencias de la Computación e Informática, Universidad de Costa Rica.

realidad por medio de prácticas que, ancladas a contextos específicos, son siempre particulares.

En este sentido, definimos la *vida cotidiana* (Schütz, 1974, 1993; Shütz y Luckmann, 1973) como el escenario de la acción; es en ella y sobre ella que se actúa llevando a cabo prácticas que transforman la realidad y que, ante todo, están guiadas por un interés pragmático que se origina en la satisfacción de las necesidades básicas para la subsistencia.

Se trata de una realidad *intersubjetiva* que se comparte con otros, que se experimenta como un *mundo objetivado* compuesto por herramientas, artefactos, instituciones, creencias y valores, y en la que los actores cuentan con un *conocimiento a mano* desde el cual proyectar su acción, compuesto por el conocimiento socialmente compartido del “sentido común” y las experiencias que hacen parte de su historia biográfica.

Cada actor se encuentra en una *situación biográfica determinada*; es decir, en un medio físico y sociocultural dentro del cual ocupa una posición o status, un rol y una posición moral o ideológica. Desde esta situación, el actor define el modo de ubicar el escenario de la acción para interpretar sus posibilidades y enfrentar sus desafíos.

Dada su magnitud, advertimos que rastrear la vida cotidiana requiere delimitar aún más el foco de atención. En este caso, interesa comprender el conjunto de experiencias relacionadas a los modos de acceso y uso de Internet (Camacho, 2005).

Estas experiencias están relacionadas con la posibilidad del usuario y usuaria de tener la infraestructura necesaria para conectarse y el conocimiento básico requerido para interactuar con los programas; y con todas aquellas acciones en las cuales los usuarios y usuarias interactúan con los diferentes instrumentos que la red les ofrece, y que combinan con el uso de otros medios, insertándolas en sus estrategias de información y/o comunicación.

El usuario y usuaria de las salas de Internet de las bibliotecas públicas

Este estudio se hizo de acuerdo con la aplicación de un breve formulario en el cual se indagaron las características generales (edad,

ocupación, género, frecuencia) de los usuarios y usuarias de salas de Internet; y una segunda encuesta realizada en el curso de la investigación que explora algunos hábitos de consumo cultural, con lo cual fueron encuestadas en total 105 personas usuarias de las salas de Internet de las bibliotecas públicas Tintal, Tunal y Virgilio Barco.

Puede decirse que, aunque las salas de Internet de las bibliotecas sean visitadas por hombres y mujeres de diversas edades, el rango de edad varía entre los 12 y los 67 años. La población que más las frecuentan son hombres especialmente jóvenes entre los 18 y 25 años, y personas adultas entre los 26 y 35. El 49% de los usuarios y usuarias encuestadas se encuentra actualmente estudiando: un 12,5% cursa secundaria, 16,5% cursa carreras técnicas y un 20% cursa estudios universitarios. El 24% que le sigue son personas adultas en una situación ocupacional que oscila entre el desempleo temporal o permanente, y el empleo informal. El porcentaje restante (27%) se encuentra trabajando principalmente como vendedores independientes, comerciantes, empleados en el sector industrial y de servicios (repcionistas, meseros, operarios), y docentes.

El usuario y usuaria típico (en términos de la construcción de un tipo ideal) de las salas de Internet habita en sectores de estratos medios y medios bajos. Sus entornos más próximos se caracterizan por una actividad predominantemente residencial que viene siendo desplazada por actividades comerciales; y sectores aún no consolidados con deficiencias en espacio público, en infraestructura, y equipamientos destinados a proveer a los ciudadanos servicios de carácter formativo, cultural y de bienestar social, entre otros. (DAPD, 2005).

Pese a las diferencias presentes en los contextos de las tres bibliotecas, los usuarios y usuarias comparten un marco de recursos disponibles y posibilidades que se traducen en prácticas comunes. Se trata de usuarios y usuarias con recursos limitados para invertir sobre todo en ciertas prácticas que no forman parte de esas necesidades urgentes de su vida cotidiana, y con un tiempo libre extenso (entendiéndolo como todo el tiempo libre del trabajo ocupacional) que se encuentra determinado, para los más jóvenes, por los ritmos del quehacer educativo, y, para los

adultos, por la definición de una situación ocupacional no estable.

El tiempo libre en el hogar se convierte en tiempo conectado a los medios de comunicación, y, fuera de casa, en actividades que preferiblemente no impliquen un gasto adicional, como el transporte. Esta condición limita en muchos casos las prácticas cotidianas a las acciones generadas en las zonas que circundan el lugar donde se vive.

Conectándose: modos de acceso a Internet

Los escenarios

Muy pocos usuarios y usuarias se conectan desde sus casas, ya sea por la falta de un computador, o por los costos que implica contratar a un proveedor de servicios de Internet. En este caso, los actores se conectan fundamentalmente desde tres escenarios: la biblioteca, los estudiantes en la institución educativa y, esporádicamente, un café internet.

En estos tres escenarios, se delinean modos particulares de acceso a Internet que limitan y/o condicionan ciertos usos, los cuales varían de acuerdo con el modo en que se presta el servicio de Internet, los sistemas de control adoptados, el papel jugado por las personas encargadas de las Salas, y las características físicas del espacio.

Se realizaron ejercicios de observación no participante en un colegio y una universidad pública (dos laboratorios de cómputo en cada institución) y dos cafés internet en zonas cercanas a las bibliotecas públicas estudiadas. Estas experiencias fueron registradas en diarios de campo. En los tres escenarios, existe una persona encargada de administrar el servicio de Internet: en las bibliotecas son los auxiliares, en las instituciones educativas, los docentes o monitores, y en los cafés Internet, los encargados de la atención al cliente. Sus actividades incluyen el control de contenidos, asesorar al usuario y usuaria/cliente, asignar turnos y distribuir equipos; además, son quienes en numerosos casos enseñan las primeras nociones de Internet a niños y niñas, y en mayor medida a adultos que se conectan por primera vez desde las bibliotecas. Así realizan la tarea de

mediación entre las personas usuarias y los conocimientos para conectarse.

En el caso de las bibliotecas y los centros educativos, el acceso a Internet se caracteriza por ser gratuito, dotar a las personas usuarias con equipos y/o conexiones de Internet lentas y/o limitadas, mantener una vigilancia permanente sobre los contenidos y uso de las computadoras, y poseer reglamentos formales. En estos contextos, el servicio de Internet cumple la función institucional de servir a los usuarios y usuarias como herramienta adicional para la búsqueda de información y para fines académicos. Pese a esto, los usuarios y usuarias se acercan a Internet desde otro horizonte más atractivo: el ciberespacio como un lugar para pasar el tiempo, para romper reglas.

Las salas de Internet de las bibliotecas son espacios en donde no hay estructuras físicas que impidan ver el contenido de las pantallas, por lo que es necesario construir estrategias, como usar ventanas pequeñas o minimizar la imagen en pantalla cuando aparece la vigilancia, los encargados. En el caso de las bibliotecas, llama la atención el consumo de contenidos “ofensivos” como la pornografía y algunas modificaciones en la configuración de las computadoras (salva pantallas, instalación de programas).

Por su parte, en las instituciones educativas, pese a las condiciones de acceso a Internet más restringidas, horarios limitados para ingresar a salones de clase equipados con computadores (no todas con acceso a Internet) -que en algunos casos son insuficientes para que cada estudiante trabaje en “su” propio equipo-, las reglas también se rompen ante la instalación de “video-games”, el acceso a juegos “on-line”, y/o a programas de mensajería instantánea como Messenger.

Ante estas limitaciones, las personas usuarias buscan los cafés internet para comprar libertad de contenidos, tener un aumento en la calidad de la infraestructura (conexiones más veloces, equipos más modernos) y, especialmente, la posibilidad de conectarse a los sistemas de comunicación en tiempo real: chat y Messenger. Los cafés internet son ejemplo de la reciente expansión de una oferta comercial centrada en proveer a las personas servicios de comunicación e información.

En estos lugares, los equipos pueden ser ubicados dentro de paneles individuales impidiendo la visibilidad de la pantalla para las otras personas usuarias, lo que otorga a los navegantes mayores niveles de privacidad. Además, son lugares en los cuales observar páginas con contenidos censurables, como por ejemplo páginas web de pornografía, es una elección que pasa más por los intereses del actor que por el filtro de la vigilancia. No hay reglamento formal, aunque se percibe un acuerdo informal en la regla de no permitir usos de Internet –ofensivos– para los otros usuarios y usuarias, acuerdo basado en lo que puede denominarse lo socialmente aceptable.

En la emergencia de estos tres tipos de escenarios de acceso y su multiplicación, como el caso de los cafés internet, es posible re-pensar la brecha entre quienes se conectan y no se conectan, no como un problema de sumatoria de infraestructura, sino como un asunto de conocimientos necesarios para usar Internet.

El saber tecnológico o saber hacer

Los usuarios y usuarias de las salas de internet se relacionan con la tecnología a partir de un saber tecnológico o saber hacer constituido por las experiencias que los actores han adquirido por medio de un uso frecuente de Internet. Se trata de un *conocimiento a mano* constituido por la selección de los saberes - receta- más relevantes para la práctica cotidiana; es decir, en el que se aprende solo lo necesario para conectarse de forma rutinaria. Este conocimiento requiere unas destrezas previas de lectura y escritura, y unas destrezas físicas relacionadas con la coordinación entre el movimiento del cuerpo, la mano y la mirada para ser aprendido.

La transmisión de este conocimiento es una empresa social en la que se pueden distinguir diversos tipos de aprendizaje. El más frecuente de ellos, *Cacharriando* (como algunas de las personas entrevistadas lo denominaban), o aprender a usar Internet a partir de la práctica individual, es un modo intuitivo y “a los golpes”; a este modo el actor puede acudir gracias a las facilidades que actualmente ofrecen los programas de computación con lenguajes y ambientes virtuales cada vez más atractivos y familiares, y a las experiencias

anteriores al conectarse que le han permitido al actor familiarizarse con los ordenadores y con otras aplicaciones “off-line” (como procesadores de texto, hojas de cálculo, etc.) antes de Internet, experiencias que se han constituido en un conocimiento a mano con el cual interpretar y sortear los primeros problemas que se presentan al navegar en la Red.

Gracias a que el conocimiento en juego está configurado por recetas hechas a la medida de un uso pragmático de la red, cualquier persona con un poco más de experiencia puede convertirse en mediador, “un experto que domina la técnica nueva y el lenguaje asociado a ella, un intérprete que, a partir de las potencialidades técnicas y de las diferentes aspiraciones describe y estructura el campo de aplicaciones posibles, y finalmente un pedagogo que, por su acción formativa, opera la desmitificación de la innovación, necesaria a su apropiación por el usuario y usuaria” (Mattelart, Stourdze, 1984: 182 -183).

Cuando se aprende con *Otros*, existen dos tipos de mediadores: por un lado, los *asociados* con quienes los usuarios y usuarias han establecido relaciones de amistad y familiaridad en un habitual contacto cara a cara. Su relación se caracteriza por compartir un marco de referencia compuesto por algún aspecto de la vida cotidiana del actor. Por otro lado, los *contemporáneos*, con quienes se tiene una vivencia remota y anónima, y un conocimiento indirecto e impersonal. En este caso, remite a los encargados de las salas de Internet, expertos en el sentido en que sus conocimientos a veces limitados y en otros casos especializados son suficientes para inducir al nuevo navegante en el saber tecnológico.

Cuando los usuarios y usuarias se conectan con un *asociado*, el aprender se convierte en una experiencia compartida, se vive juntos el navegar. En este caso, los usuarios y usuarias nuevas participan de los descubrimientos realizados en la red de la mano del “experto”, con quien puede comentarlos y llenarlos aún más de contenido, mientras, al mismo tiempo, se realiza el “mirando se aprende”.

Cuando se trata de los *contemporáneos*, funciona diferente, dado que ellos no están presentes todo el tiempo. Solo se acude a la ayuda del encargado en momentos críticos del aprendizaje

y para resolver posteriores dificultades; los usuarios y usuarias se inician en este saber cuando aprenden dos recetas básicas y típicas: abrir una cuenta de correo electrónico y buscar información en la Red.

Por otra parte, hay un número representativo de personas usuarias que han aprendido a usar Internet en *Cursos de Sistemas*, en los cuales el mediador “experto” es alguien que transmite unos saberes especializados que tienden a superar el ámbito de conocimientos pragmáticamente relevante. Estos cursos además permiten a los actores que los toman el asumirse a sí mismos y ser reconocidos por otros como expertos, con un saber legítimo adquirido en instituciones autorizadas.

Finalmente, hay que reconocer un modo de aprendizaje mediado ya no tanto por la oralidad y la interacción cara a cara, sino por el texto. Se trata del uso de *manuales*, como por ejemplo: “Internet para Dummies”, “Cómo hacer negocios por Internet”, “Correo en 10 minutos”, “La Biblia Internet”, entre otros. La lectura como proceso de aprendizaje es una actividad que en las bibliotecas resulta privilegiada por los libros que sobre el tema allí se prestan. Gracias a estos objetos, los usuarios y usuarias pueden involucrarse en procesos de autoaprendizaje. Estos les permiten interactuar con la tecnología acudiendo a textos que se caracterizan por estar orientados a un gran público sin acceso a este saber, comunicándose en un lenguaje llano, familiar y salpicado de íconos e imágenes que explican las “recetas” allí publicadas.

En la experiencia de los usuarios y usuarias, podemos observar la combinación de estos cuatro modos de aprendizaje en los que *predomina una relación de experimentación con Internet*, es decir, una práctica de *cacharreo* permanente que se alimenta de manuales, cursos, el consejo de asociados y la ayuda de contemporáneos, generalmente los encargados de las salas de Internet.

Navegando: usos de Internet

Usar Internet es una actividad en la que los actores pueden realizar varias tareas simultáneamente saltando entre ventanas, contenidos e hipertextos. Para efectos del análisis, se

construyeron desde la experiencia de los navegantes cinco tipos de cursos de acción en Internet, estos tipos funcionan como herramientas analíticas que permiten comprender el conjunto de motivos que orientan y generan las diversas prácticas en el ciberespacio.

Aprender en la Red

Con “Aprender en la Red”, nos referimos a un conjunto de prácticas que llevan a cabo estudiantes (casi la mitad de la muestra) y usuarios y usuarias que al terminar su educación media o superior no han podido continuar estudiando, pero que encuentran en Internet un medio que les permite continuar procesos de aprendizaje virtuales y gratuitos. Este tipo de uso de Internet se expresa en dos actividades: tomar cursos virtuales y realizar consultas académicas.

En el primer caso, gracias a las condiciones tecnológicas de la Red, la cual permite obviar los problemas que implican la asistencia física a los salones de clase (por ejemplo la movilidad geográfica del estudiante o los costos de desplazamiento dentro de la ciudad) y a la oferta gratuita en el ciberespacio, algunos usuarios y usuarias han tomado *Cursos Virtuales*. Con ellos buscan actualizarse en diversos campos de interés, especialmente aquellos que les permitan aumentar sus competencias laborales, necesidad urgente si se tiene en cuenta que estos actores compiten en un mercado laboral muy limitado.

Esta práctica se caracteriza por ser una experiencia en la que se abre la posibilidad de crear una comunidad virtual a partir de una comunidad educativa en la que los estudiantes pueden interactuar con plataformas virtuales de aprendizaje y con su profesor cuando tienen dificultades. Estos maestros buscan con su interacción virtual crear ambientes familiares similares a los que pueden darse en un salón de clases. Los usuarios y usuarias se acercan a ella, en la mayoría de los casos, buscando cursos serios, es decir, que certifiquen al actor un saber que puede anexar a su hoja de vida laboral.

Un ejemplo sobresaliente es la oferta de cursos virtuales del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA www.senavirtual.edu.co. Además de ser la institución educativa a la que más

acuden los usuarios y usuarias interesadas en cursos virtuales titulados, se pudo constatar durante un ejercicio de observación participante en un curso virtual, que los profesores del curso dan una bienvenida, recuerdan a los estudiantes las próximas actividades, asesoran y despejan inquietudes, indican cómo realizar los trabajos, y estimulan y motivan permanentemente la auto-disciplina y el autoaprendizaje.

En el segundo caso, la *Consulta Académica* es una actividad que depende de los requerimientos que han sido delineados por el profesor a quien se debe llevar a cabo esta acción, a diferencia de los cursos virtuales que parten de la iniciativa de los usuarios y usuarias. Se trata de resolver un problema pragmático que afecta los hábitos de conexión en el sentido en que “yo solo me conecto cuando lo necesito”. Además, es una actividad pragmática que responde a la economía del tiempo de búsqueda y procesamiento de la información requerida, lo que se evidencia en prácticas como el “bajar” información y editar su presentación, sin pasar por una etapa de procesamiento de los datos (copy/paste).

La Red para comunicarse

Internet es un dispositivo de interacción virtual que permite establecer o mantener relaciones con otros distantes, al situar a los agentes en un contexto en el que no actúan ni se controlan mutuamente en presencia los unos de los otros, a diferencia de la interacción cara a cara, y en la que la comunicación pasa por procesos de fragmentación y recombinación del sentido (Navarro, 2004).

En el caso de los usuarios y usuarias, sobresale el uso de Internet para interactuar con *asociados*; es decir, con amigos o compañeros del colegio o el trabajo, o personas cercanas con quienes por alguna razón no se puede seguir un contacto cara a cara (un amigo o un familiar en el exterior). En menor medida se utiliza para interactuar con *anónimos* a quienes el usuario y usuaria conoce a través de un contacto virtual.

El 83% de los usuarios y usuarias a quienes se les aplicó la encuesta señala revisar su correo electrónico siempre que se conecta. Desde esta aplicación ellos pueden recibir y enviar todo tipo de mensajes, dentro de los que destacan no solo

el envío de textos personales, sino también el de tarjetas virtuales (www.latincards.com o www.tarjetas.com) y “forwards”. Los últimos son los mensajes que no son dirigidos a una persona en particular, sino a un número indefinido de receptores y que circulan gracias a que son (re)enviados por los usuarios y usuarias a sus “contactos”, configurando de esta manera un conjunto de mensajes compartidos que se origina y circula en la red. Otra actividad frecuente entre los usuarios y usuarias que usan Internet para comunicarse es la subscripción a grupos de interés, constituidos a partir de listas de correo electrónico abiertas a personas que se supone comparten el interés temático que da origen a la lista.

Gracias a estas aplicaciones, los usuarios y usuarias pueden *mantener el contacto o conocer gente en la Red*. Cuando se trata de *mantener el contacto*, pese a que los otros asociados están distantes en el espacio, el compartir con ellos algún aspecto de la vida cotidiana implica el compartir esquemas interpretativos comunes, lo que hace del correo electrónico un medio para “hablar” de lo que pasa cotidianamente asuntos que tienen una referencia compartida. Aquí la ambigüedad del mensaje disminuye y no es necesario explicar grandes cosas para que el otro comprenda a qué se refiere el usuario y usuaria cuando escribe sobre algún acontecimiento o asunto en particular. Esta es una situación en la que la reconfiguración del significado original del mensaje depende en gran medida de mi vivencia anterior del otro con quien me mantengo en contacto.

Por su parte, en las prácticas en las que el usuario y usuaria buscan *conocer personas en la Red*, creando contactos virtuales por medio de los grupos de interés (por ejemplo en Yahoo Groups, www.cupido.net www.cybercupido.com y www.amigos.com), los sujetos interactuantes se hallan en el extremo del anonimato. Se trata de actores que solo se encuentran por intereses comunes o motivados por el simple deseo de establecer relaciones interpersonales. En este tipo de interacción mediática, la reconstrucción del sentido del mensaje se da solamente a partir de las pistas dadas por el otro actor, cuya aprehensión se sostiene en un tipo extremadamente anónimo que se va llenando de contenido luego de repetidas interacciones. En esta situación, cualquier señal

puede ser interpretada ambiguamente si no se dan las suficientes pistas (texto, fotografías, “emotions”) para que los actores puedan comprenderse entre sí. Aquí cualquier pista adicional es muy importante para llegar a “conocer” al otro.

El trabajo en la Red

La situación ocupacional que caracteriza a gran parte de la población adulta no estudiante que visita las salas de Internet de las bibliotecas, oscila entre el desempleo temporal o permanente y el empleo informal, el “rebusque cotidiano”. Se trata de usuarios y usuarias jóvenes recién egresados del bachillerato, profesionales entre los 26 y 40 años y adultos maduros (entre los 40 y 55 años) que no logran conseguir empleo, y en su búsqueda insertan Internet a su estrategia de adaptación o resistencia.

De este modo, Internet ha servido para buscar empleo en las *Bolsas Virtuales* (por ejemplo: www.laborum.com, www.eempleo.com, www.colombianostrabajando.sena.edu.co y los clasificados virtuales del periódico nacional El Tiempo), uso que al comienzo es muy frecuente, pero que con el tiempo se vuelve esporádico cuando las personas ya no tienen más formularios que llenar y agotan los recursos ofrecidos por la red para su propósito.

Para buscar modos de ganar ingresos a partir de un *Trabajo Independiente*, insertan la Red como un medio de comunicación más dentro de una estrategia de ventas o consultoría, como es el caso de quienes usan las páginas web como si fuese una vitrina para mostrar el producto que comercializan, como fue el caso de un usuario que se ocupaba de vender productos y servicios con contactos cara a cara. Aquí el uso de Internet consistía en recomendar la Web oficial, la cual publicitaba el producto y servía para contactar nuevas personas interesadas en pertenecer a la Red de ventas. También convierten Internet en el fin mismo del trabajo, es decir, retroalimentando el sistema tecnológico y actuando sobre su desarrollo y expansión. Este fue el caso de un usuario que diseñó su propio sitio web y vendía servicios vía internet desde la sala de una de las bibliotecas.

Son pocos los usuarios y usuarias que empiezan a involucrarse en procesos de producción

que giran en torno a Internet. Sin embargo, en los casos observados podemos encontrar que la oferta de tele-trabajo que les es más cercana se caracteriza por ser trabajo flexible, a tiempo parcial, en el que se pagan las tareas ejecutadas y no se construye una relación de estabilidad laboral con el contratante. Además, aunque no existe evidencia de que estas iniciativas estén resolviendo el problema fundamental de la falta de ingresos de los usuarios y usuarias, sí son prácticas que no requieren un capital financiero de inversión, por lo que resultan ser opciones atractivas dentro de las posibilidades de los actores, y están haciendo que diversas personas visiten las bibliotecas y se conecten desde allí habitualmente apropiándose de las salas de internet, que para ellos se han convertido en el espacio físico de su oficina virtual.

Ocio, entretenimiento y juego en la Red

En las salas de internet de las bibliotecas, lo que observamos es un uso habitual para el entretenimiento y la diversión, el cual cumple la función de ofrecer a los usuarios y usuarias una oferta en el ciberespacio para ocupar su tiempo libre, comprendido como el espacio en el que se “() debería cumplir esencialmente tres funciones 1) el relajamiento o descanso de la fatiga 2), la diversión entretenimiento y 3) el desarrollo de la personalidad” (Gubern, 2000: 16). Esta práctica se concentra especialmente en dos actividades: los video-juegos, en lo que respecta a niños y jóvenes, y la lectura de información-entretenimiento común a todos los usuarios y usuarias.

A pesar de que en las salas de internet *los juegos “on-line”* no son permitidos, los usuarios y usuarias buscan estrategias para jugar ya sea a través de su correo electrónico o simplemente “bajando” los juegos al computador y jugar “off-line”. La gran mayoría de estos usuarios y usuarias son jóvenes que han tenido algún recorrido en el mundo de los videojuegos conformando de este modo un conjunto de experiencias acumuladas que les sirven para enfrentarse a Internet en un terreno familiar, situación privilegiada que no comparten los adultos, y que es el origen de prácticas socializantes muy similares a la que se pueden establecer a propósito de una noticia enunciada por algún medio de comunicación, el

reality show o la novela de moda. En estas circunstancias, se crea todo un mundo alrededor de los juegos que trasciende la pantalla y permanece en la vida cotidiana (Balaguer, 2005).

El juego es una actividad que ha posibilitado que el uso de Internet se inserte fluidamente en la cotidianidad de niños y jóvenes que no solo se conectan para jugar, sino también para aprender más sobre los mundos imaginarios a los que estos remiten (aprendiendo trucos, la historia de los personajes, últimas versiones, etc.). Junto con este uso de Internet también sobresale en los jóvenes el uso para seguir en contacto con el mundo construido alrededor de las animaciones japonesas “manga” (nombre genérico que reciben tradicionalmente los cómics dibujados japoneses, y que constituyeron la matriz a partir de la cual irradiaron sus derivaciones televisivas e informáticas). Los dos se han convertido en fenómenos mediáticos alrededor de los cuales se ha logrado desarrollar competencias en el manejo de Internet que parecen desdibujarse cuando los niños y jóvenes se enfrentan a prácticas como la consulta académica.

Por su parte, las prácticas de uso de Internet para el *entretenimiento*, entendiéndolo como una especie de duplicación de la realidad en donde la realidad se toma como juego sin “estar cargado de otras cosas y sin dar oportunidad a otras cosas” (Luhmann, 2000: 76), remiten a dos cursos de acción. Por un lado, la visita a diversas páginas que suministran en la Red Infotainment (Información – Entretenimiento) como www.chistes.com, www.bromas.com, www.terra.com/horoscopo, y Web para la consulta del tarot o la carta astral. Este modo de uso podría compararse al de un programa televisivo de variedades. Por otro lado, la visita a sitios web directamente relacionados con la oferta de la industria cultural. Este es un uso de Internet que mantiene conectados a los usuarios y usuarias con las historias, músicas y personajes del mundo de los *media*, donde emergen consumos culturales transterritoriales tales como la música, cine, series televisivas y cómics.

Los hábitos de consumo mediático, especialmente los televisivos y radiales, son el principio generador de *objetos culturales*, objetos que por su valor simbólico sirven para reconocerse,

distinguirse y comunicarse entre y en los diversos grupos sociales (García, 1989). Aquí las personas usuarias han optado por buscar en la Red todo aquello que complementa y amplía el producto comunicativo inicial como los sitios web de los “reality shows” Protagonistas de Novela, Gran Hermano y El Desafío 20-04, de sus emisoras predilectas La Tropicana y Radioactiva, y del cómic “The Simpsons”, una de las webs más visitadas por los usuarios y usuarias.

Desde este escenario, el infotainment en la Red es solo una parte de todo el sistema de comunicación que oferta la industria cultural para que los usuarios y usuarias puedan seguir conectados a este mundo imaginario y así continúen ocupando parte de su tiempo libre en seguir las historias que allí aparecen. En este tipo de uso, los hábitos, intereses y motivos que mueven a las personas usuarias, se encuentran directamente relacionados con las experiencias que ellos han acumulado en torno a su relación con otros medios.

Informarse en el ciberespacio

Un acelerado desarrollo de las nuevas tecnologías de la comunicación se ha dado simultáneamente con un proceso de aumento, diversificación y segmentación de la información. Ello ha producido una explosión en la oferta informativa que en el caso de los usuarios y usuarias es aprovechada para dos propósitos: mantenerse informados sobre la actualidad noticiosa e institucional y proveerse de información especializada respecto de sus temas de interés.

En el primer caso de *Internet para estar actualizado*, el uso se expresa en dos actividades: en la visita frecuente a los sitios web de periódicos, revistas, canales o programas de TV fundamentalmente noticiosos, acudiendo especialmente a canales tradicionales de información con los que ya se ha establecido una relación de lealtad anterior al uso de Internet; y en la visita a sitios web institucionales especialmente de entidades públicas, modo por el cual las personas usuarias se están informando acerca de los servicios que estas instituciones ofrecen sin necesidad de desplazarse hasta ellas, y en algunos casos accediendo directamente a servicios virtuales (por

ejemplo los cursos virtuales que ofrece el SENA). Aquí se integra la Red a una estrategia existente de información, en la que persona combina diversos medios para estar actualizada.

Por su parte, cuando se trata de *Internet para investigar*, se hace referencia a la búsqueda de información especializada de acuerdo a los intereses más relevantes para cada persona usuaria dentro de su vida cotidiana, campos que se manifiestan específicos y reiterativos, y que motivan en los actores la necesidad de acceder a información-conocimiento. aquella que es resultado de un complejo proceso de selección y ensamble que le confiere un valor agregado y que sirve para comunicar datos más o menos actuales destinados a satisfacer las demandas de información de los diversos ambientes socioculturales (Wolton, 2000). En este uso de Internet para investigar, los usuarios y usuarias integran Internet dentro de una estrategia más amplia de adquisición de conocimientos, de saberes que quieren adquirir.

Conclusiones

El usuario y usuaria típico de las salas de internet de las bibliotecas públicas de Bogotá, Tintal, Tunal y Virgilio Barco, orienta sus acciones en la vida cotidiana a partir de un conjunto de motivos constantes que son el resultado del modo específico en que interpreta su situación biográfica desde la cual el uso de Internet viene siendo una práctica reelaborada y adoptada por los actores a partir de sus intereses y necesidades, en un proceso en el que se integra el uso Internet a las estrategias existentes de *información, adquisición de conocimientos, trabajo, comunicación y entretenimiento*.

En este sentido, para reconstruir los diversos modos en que el Uso de Internet se integra en la vida cotidiana de los usuarios y usuarias partimos de las situaciones en las que están anclados estos actores y de las relaciones que desde allí han construido con el medio.

Niños, niñas y jóvenes

En los niños, niñas y jóvenes vemos que usar Internet se ha convertido en un medio para extender las prácticas de sociabilidad, por un

lado, ingresando a programas de mensajería instantánea (chat) o revisando su correo electrónico, y por otro lado, por medio del “navegar” (explorar la Red), la practica en sí, que se convierte en un quehacer compartido con otros, como lo eran antes de Internet los videojuegos. Estas prácticas convierten al ciberespacio en otro lugar de encuentro entre *pares*, lejos del control de los adultos como el parque y/o el centro comercial.

En el uso de Internet, se manifiestan las pautas de consumo cultural y las relaciones de fidelidad con objetos culturales ya existentes. De esta manera, reaparecen el conjunto de hábitos construidos en los “procesos de apropiación y usos de los productos en los que el valor simbólico prevalece sobre los valores de uso y de cambio” (García, 1989). Es el caso de la visita frecuente a webs de estaciones de radio juvenil y tropical, oferta que se ha convertido en la banda sonora de una cotidianidad que comienza y termina el día escuchando radio; y de la extensión de la TV a la Red, en donde las personas usuarias siguen conectadas a los programas o canales de TV. Este navegar mezcla consumos transterritoriales como MTV y “The Simpsons”, y el seguimiento de novelas y “reality shows” ofertados por los canales privados de televisión nacional.

Más allá de puro entretenimiento, Internet también se ha convertido en un medio para informarse sobre gustos y aficiones, en un ejercicio en el que los jóvenes trascienden la actualidad y se sumergen en saberes especializados sobre videojuegos, cómics, músicas, cine o fútbol, campos de información y conocimiento con los cuales los jóvenes se identifican y que emergen de su vida cotidiana para densificarse con la explosión informativa que les proporciona la Red.

En este proceso, la escuela ha jugado un papel muy importante al brindar a las nuevas generaciones la posibilidad de acceder a computadores y familiarizarse por vez primera en el manejo de los equipos (hardware, teclado, mouse, pantalla) y algunos programas, lo que puede observarse especialmente en los más chicos que tempranamente encuentran en los computadores diversas aplicaciones que despiertan su interés como la multimedia (por ejemplo uso de programas para reproducir música o para manipular imágenes) y los juegos; pero se ha quedado corta

a la hora de proponer un quehacer cuando los usuarios y usuarias logran conseguir el acceso y se encuentran libres en Internet, como se evidencia en las prácticas que la escuela propone, tareas ejecutadas por los estudiantes durante la clase, pero que no llegan a convertirse en actividades habituales en el ciberespacio, cuando el uso de la Red no está monitoreado por la mirada atenta del maestro. Esto pone al descubierto un sistema de enseñanza basado en una visión instrumental de las tecnologías de la comunicación y la información, que le plantea a la escuela la necesidad de repensar su relación con respecto a las mismas (ver también Martín Barbero, 1999).

Por su parte, las instituciones educativas de nivel superior también han hecho parte de procesos de expansión de las posibilidades de acceso y están logrando de muchas maneras integrar Internet dentro de la vida académica. Al mismo tiempo, generan en los estudiantes intereses específicos relacionados con los diversos ámbitos profesionales que se trasladan al uso de Internet, teniendo en cuenta que una de las más importantes características de este medio es que posibilita el acceso a la información – conocimiento, oportunidad inédita que facilita los procesos de búsqueda y acceso a información especializada.

Así, niños, niñas y jóvenes están integrando Internet a su vida cotidiana, por un lado, como un medio para acceder a la información requerida dentro de su proceso de aprendizaje, en el que en muchos casos (especialmente en los más jóvenes) el uso reproduce la visión de la escuela que convierte la Red en motor de búsqueda, mero instrumento “*rápido para hacer tareas*” (usuaria de las salas de Internet, 14 años); y, por otro, reconociendo en el ciberespacio “*un mundo por descubrir*” (usuario de las salas de Internet, 18 años), un lugar para mantener el contacto con amigos y compañeros, para satisfacer sus necesidades de información especializada en torno a gustos y aficiones, pero fundamentalmente para seguir conectados a los mundos del entretenimiento mediático y el juego.

Las personas adultas

Ahora, cuando el usuario y usuaria se encuentra en la etapa adulta, sus intereses y

propósitos emergen de una situación que se define fundamentalmente por una relación de inclusión o exclusión frente al mercado laboral. En esta situación Internet, se integra a la vida cotidiana dentro de una estrategia de adaptación y resistencia, en la que tanto empleados como desempleados llevan a cabo dos prácticas: mantenerse actualizados respecto del acontecer general y noticioso, y a los campos especializados en los que ya se han formado profesionalmente, u otros temas relevantes dentro un proyecto de cualificación continuado; y/o emprenden al lado de estos procesos de actualización, el desarrollo de estrategias que les permita encontrar modos de conseguir ingresos usando Internet como una extensión de las tácticas de búsqueda de empleo y “rebusque cotidiano”.

En el primer caso, cuando se trata de un proyecto orientado a adquirir nuevos conocimientos, Internet se integra a una estrategia de búsqueda de información especializada ya existente, en la que esta necesidad había sido resuelta por otros medios como libros, revistas y manuales, e incluso con actividades fuera de casa como la asistencia a cursos, seminarios o conferencias. Los usuarios y usuarias “investigadores” o quienes están tomando algún tipo de curso virtual, además se caracterizan por ser actores que se comprometen con su proyecto de aprendizaje y están habituados a llevar registro, guardar, seleccionar y organizar la información. Estas prácticas evidencian una clara intención por cualificarse que no parece convertirse aún en vehículo para la transformación de la condición actual de los actores que buscan ingresar o ascender dentro de la estructura laboral. De este modo convierten el uso de Internet para investigar en una actividad orientada a la ocupación del tiempo libre de una manera provechosa y útil, más que a la transformación.

La exclusión de los procesos del trabajo marca otros ritmos en la vida de las personas adultas. Es así como el empleado cuenta con un tiempo restringido para “conectarse” a los medios, mientras el desempleado se enfrenta a la consecuencia de su situación laboral: un extenso tiempo libre que ocupa, al igual que el empleado, en mantenerse “actualizado”, pero en el que se adiciona un consumo mediático que incluye TV,

radio e Internet orientado al entretenimiento y al seguimiento de acontecimientos mediáticos, como por ejemplo los eventos deportivos. En la situación de desempleo también surge la necesidad de realizar ciertas actividades enfocadas a la búsqueda de trabajo. Aquí Internet se integra como un medio más dentro de una estrategia en la que el usuario y usuaria combinan la consulta de los avisos clasificados que circulan en la prensa, la búsqueda por medio de los contactos personales y la exploración de la oferta disponible en la Red.

Con respecto al trabajo en Internet, aunque se encontró durante la investigación un único caso en el que se da el paso de *Consumidor-usuario* a *Productor – usuario*, es decir, a la implementación de un modo de conseguir ingresos retroalimentado el sistema tecnológico -por ejemplo vendiendo el servicio de construcción de sitios web-, lo usual es encontrar casos en que los usuarios y usuarias siguen ocupando la misma posición en la estructura laboral dentro y fuera de la Red. Esto se debe a que el modo en que terminan vinculándose al teletrabajo, al igual que en su vida cotidiana, se caracteriza por tratarse de una ocupación enmarcada dentro del trabajo informal, poco cualificado, y en condiciones laborales de flexibilidad, pero también de inestabilidad frente a la continuidad y periodicidad del ingreso. Además, es importante anotar que desde las experiencias recolectadas no podemos afirmar si realmente las actividades que llevan a cabo en la Red les permiten ganarse la vida.

Las personas adultas reconocen en el saber usar Internet un conocimiento necesario "...para estar en la rosca entre comillas, (... para) no quedarse desactualizado, sino estar ahí al día, a la par con el mundo" (usuario de la biblioteca el Tunal), como un requisito para su ingreso y ascenso en el mundo del trabajo; pero en su uso de Internet lo que se observa es que aún no se han desarrollado habilidades sobre el qué se quiere buscar, cómo obtenerlo, procesarlo y utilizarlo, transformando la información en conocimiento y el conocimiento en acción.

Desde este escenario, consideramos que más allá de las cualidades tecnológicas de este novedoso medio de comunicación, es necesario examinar a la luz del contexto específico las

posibilidades, transformaciones y cambios que puedan llevarse a cabo a partir de su uso, como de cualquier otra tecnología.

Por tanto, los esfuerzos y recursos encaminados a entrar a un mundo globalmente interconectado, son importantes y significativos en la medida en que formen parte de una táctica que concilie la dotación de la infraestructura y el conocimiento necesario para el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con una inversión en los requerimientos que desde el otro lado de la máquina también son fundamentales para que la tecnología funcione, reconociendo desde el contexto de las personas usuarias las posibilidades y limitaciones que determinan el aprovechamiento de Internet como medio de comunicación

Referencias bibliográficas

- Balaguer, R. (2005). *Videojuegos, Internet, infancia y adolescencia del nuevo milenio*. Observatorio para la cibersociedad, España, revisado el 23 de febrero de 2005, <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=6>
- Berger, P. y Luckmann, T. (1979). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu, Editores.
- Camacho, K. (2005). *Internet, ¿una herramienta para el cambio social? elementos para una discusión necesaria*. Fundación Acceso, San José, Costa Rica, revisado el 30 de marzo de 2005, en <http://www.acceso.or.cr/>
- Caro, A. y Ochoa, L. (2005). *Usos de internet en las bibliotecas públicas de Bogotá Tinal, Tunal y Virgilio Barco*. Trabajo de Grado para optar al título de Sociología. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Castells, M. (2001). *La galaxia internet*. Barcelona, España: Ediciones Plaza & Janés editores.

- Catells, M. (1999). *La era de la información: la sociedad red*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI.
- DAPD - Departamento Administrativo de Planeación Distrital (2005). *Monografías de las localidades de Teusaquillo, Engativá, Tunjuelito y Kennedy*. Bogotá: Departamento administrativo de planeación distrital, Colombia, Revisado el 16 de octubre de 2005,: http://www.segob-dis.gov.co/documentos/foro_distrital/plan_desarrollo/Monografias%20Localidades/
- García, N. (1989). *Culturas híbridas. estrategias para entrar y salir de la modernidad*. México: Ed. Grijalbo.
- Gubern, R. (2000). *El eros electrónico*. Madrid: Tauros.
- Levine, J.; Baroudi, C. y Levine, Y. (1997). *Internet para Dummies*. Madrid, España: Ed. Parainfo.
- Luhmann, N. (2000). *La realidad de los medios de masas*. Madrid: Editorial Anthropos.
- Martin, J. (1999). *Globalización y multiculturalidad: notas para una agenda de investigación*. p. 95-122. En Lopez, F. (Ed). *Globalización: incertidumbres y posibilidades*. Bogotá: IEPRI / Tercer Mundo Editores.
- Mattelart, A. (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Buenos aires, Argentina: Editorial Paidós comunicación.
- Mattelart, A. y Stourdze, Y. (1984). *Tecnología, cultura y comunicación*. España: Editorial mitre.
- Navarro, P. (2004). *Internet como dispositivo de interacción social*. Publicado el 11 de febrero de 1997. Revisado el 24 de febrero de 2004, en: <http://www.netcom.es/pnavarro/Publicaciones/InternetDispoInteracVirtua.html>
- Peña, P. (2002). *Usos y apropiaciones por parte de la comunidad de organizaciones emisoras miembros del sitio web diario de la sociedad civil: www.sociedadcivil.cl*. Tesis de Maestría. Universidad Diego Portales, Santiago de Chile. 2002.
- Schütz, A. (1993). *La fenomenología del mundo social*. Buenos aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Schütz, A. y Luckmann, T. (1973) *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos aires, Argentina: Amorrortu editores.
- Wolton, D. (2000). *Internet ¿y después?* Barcelona: Gedisa.