

Infocentros comunitarios y Capital Social. Reflexiones para el caso chileno.

Evelyn Arriagada Oyarzún - Consultora ARSChile¹.

Resumen

El propósito del presente trabajo es exponer algunas reflexiones acerca de las posibilidades que brindan los lugares de acceso público a Internet² para ampliar y/o fortalecer las redes sociales, tanto a nivel virtual como a nivel presencial. Por una parte los lugares de acceso comunitario a Internet presentan ciertas potencialidades para expandir las redes personales a través del ciberespacio, estableciendo relaciones con personas que viven en lugares diferentes y con las cuales no se requiere un contacto presencial previo. Adicionalmente las ventajas comunicacionales de la Red permiten contactarse con personas con las que se tienen relaciones previas, lo que potenciaría un fortalecimiento de los vínculos. Pero además el carácter público de estos espacios permite pensar en sus posibilidades para el desarrollo de redes presenciales, que otorgarían un sentido particular al uso de las tecnologías y de los propios lugares de acceso. Esto presentaría no sólo la oportunidad de ampliar el Capital Social individual de los usuarios sino también abriría posibilidades para el desarrollo del Capital Social comunitario.

Palabras Claves: Capital Social – Brecha Digital - Redes virtuales – Internet.

1. Capital Social y TIC's. Algunas aclaraciones conceptuales.

1.1. La brecha digital como exclusión social.

Una de las consecuencias del advenimiento de la sociedad de la información ha sido la aparición de nuevas formas de exclusión social. En este modelo de desarrollo donde la productividad, la eficiencia, la comunicación y el poder se constituyen principalmente a partir de la capacidad tecnológica de procesar información y generar conocimiento (Castells, 2005), las limitaciones para acceder y utilizar las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) se vuelven un elemento fundamental a la hora de definir quienes "están dentro" y quienes "están fuera" de los procesos sociales.

¹ Enviar correspondencia a: Evelyn Arriagada (earriagada@arschile.cl).

² Este documento ha sido redactado tomando como base algunos estudios realizados por la consultora ARSChile en infocentros comunitarios y bibliotecas públicas, para organismos del sector público. La autoría por tanto es compartida con el equipo de investigación de esta consultora.

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

Esta divisoria o brecha digital (*digital divide*) se define inicialmente en torno a las dificultades de acceso a las TIC's para ciertas personas, grupos sociales o zonas geográficas. Aquí el término "acceso" tiene una connotación política en relación con la posibilidad de poner los artefactos y la infraestructura tecnológica a disposición de todos los ciudadanos (Wise, 1997). La superación de la brecha digital deja de ser un problema individual y se transforma en una tarea a asumir por las políticas públicas. En el caso de América Latina, en los últimos años los gobiernos se han dedicado a fomentar el acceso universal a las TIC's buscando principalmente impedir la consolidación de la brecha digital interna. En Chile las políticas de acceso a universal a las tecnologías comienzan a implementarse a fines de los noventa, alcanzando mayor relevancia con la elaboración de la Agenda Digital en el año 2003. A partir de entonces se ha impulsado la ampliación de la cobertura tecnológica a través de la creación de diversos infocentros comunitarios en todo el país, dependientes de instituciones gubernamentales y privadas³.

Sin embargo tras unos años se fue comprobando que la sola disposición de tecnología no llevó a acortar las distancias que se generaron a partir del uso de las TIC's. Fue necesario entonces repensar el problema. Para redefinir el problema de la brecha digital y delinear las acciones para contribuir a su disminución se debe partir por comprender que las TIC's como herramientas tecnológicas que presentan potencialidades. Se pueden utilizar para comunicarse con personas en lugares distantes, se pueden utilizar para acceder a información de forma más rápida y fácil, etc. Pero el sólo hecho de tener acceso a los aparatos no implica que las personas se incorporen de forma automática a la llamada "cibercultura"⁴. De este modo la brecha digital puede ser entendida como una forma de exclusión social⁵ que traspasa las

³ Las instituciones que participan son las siguientes: Programa Enlaces abierto a la comunidad (Ministerio de Educación, Programa BiblioRedes (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, DIBAM), Red de Telecentros del FDT II, Red de Infocentros para la Mediana y Pequeña Empresa, Telecentros de Información Juvenil (Instituto Nacional de la Juventud, INJUV), Programa Redes (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO), Red de Telecentros El Encuentro (Corporación El Encuentro) y el Portal Ciudadano (División de Organizaciones Sociales, DOS) (PNUD, 2006)

⁴ "a todos los conocimientos y a la multiplicación de los intercambios entre las personas" (Dagnaud, 2000).

⁵ Este concepto se define como la vinculación parcial (o la mala calidad en la vinculación) de las personas a los medios, materiales y simbólicos, que la sociedad dispone para asegurarles una adecuada calidad de vida (Raad, 2006).

barreras del acceso tecnológico y que se relaciona con las desigualdades previamente existentes.

1.2. El Capital Social como propiedad estructural.

El concepto de Capital Social alude, en términos generales, a los vínculos sociales basados en la confianza, la reciprocidad y la cooperación. De este modo para Bourdieu (1985; 2000) el Capital Social se construye a partir de la totalidad de recursos (potenciales o actuales) vinculados a la posesión de una red duradera de relaciones. Por su parte, James Coleman (1988) entiende que el Capital Social se crea donde las personas vinculan y coordinan para facilitar una acción colectiva. Robert Putnam (1995), en tanto, traslada el análisis de este recurso al nivel macro social. De este modo las redes sociales y la reciprocidad son los elementos que logran explicar por qué ciertas comunidades alcanzan mayores niveles de desarrollo económico y democrático. Para estos autores la conformación de redes sociales densas es una condición necesaria para hablar de la existencia de capital social en una determinada comunidad. Sin embargo Ronald Burt (2004), rechaza la importancia de la densidad de las redes sociales, poniendo el foco del análisis en la calidad de las mismas. Desde esta perspectiva Burt plantea que el Capital Social de los individuos se encuentra en su capacidad de trascender sus vínculos primarios o fuertes originados en su entorno inmediato, donde la tendencia a mantener relaciones cada vez más estrechas lleva a la separación con otras sub-redes o grupos de la sociedad a partir de lo que denomina el autor "agujeros estructurales". El poder de atravesar dichos "agujeros" constituye una oportunidad de vincularse con individuos pertenecientes a otros grupos, quebrando la corriente de información y accediendo así a información respecto de lo que ocurre en entornos distintos del propio y, por tanto, incrementando así sus posibilidades de acción.

Pero estas formas de Capital Social no son excluyentes, muy por el contrario, pueden ser adecuadas para diferentes contextos e incluso complementarse. Desde la perspectiva del ARS esto implica que en ciertas comunidades es necesario no solo potenciar la creación de vínculos fuertes en el entorno cercano sino generar "lazos débiles" (Granovetter, 1985) hacia grupos sociales distantes.

Para nosotros el Capital Social se compone por una parte de una dimensión estructural, asociada a las redes sociales y, por otra parte, de una dimensión cognitiva, relativa a la significación de esas redes, principalmente en términos de confianza.

2. Los infocentros como espacios de desarrollo de Capital Social.

En las reflexiones sobre la reorganización de las relaciones sociales en el contexto actual ha existido un interés creciente por estudiar la relación entre las TIC's y el desarrollo de Capital Social. En la medida en que estas tecnologías se incorporan de forma cada vez más acelerada a nuestra vida cotidiana parece oportuno preguntarse ¿de qué modo las TIC's están modificando la forma en que nos vinculamos con los otros?, en otras palabras ¿cuál es el impacto que estas tecnologías tienen en la construcción de Capital Social?

La instalación de infocentros comunitarios ha sido una fuente importante de conexión para las comunidades aisladas geográficamente y con menores recursos, donde la mayoría de los habitantes no cuenta con el capital económico para adquirir o pagar por el uso de bienes tecnológicos o donde simplemente no existen muchas alternativas de conexión. Así, el acceso a Internet en estos espacios ha permitido suplir parte de las carencias existentes en el acceso a otros canales de comunicación, como el teléfono. Por otra parte muchos de estos lugares han contribuido a contrarrestar la dispersión existente entre los núcleos poblacionales al interior de las comunas. En Chile existen localidades como Monte Patria (IV región) o Colbún (VII región), por ejemplo, donde el infocentro ha sido útil para fortalecer la cohesión social y territorial de la comuna densificando las comunicaciones entre sus habitantes. De este modo para las personas de estas comunidades contar con un lugar público de acceso a Internet trae consigo un sentimiento de ruptura del "aislamiento tecnológico". Así lo manifiesta una dirigente de la localidad de Palmilla.

"Era necesario este proyecto para nosotros, era necesario para la comunidad, porque estamos apartados (...) estamos apartados de la tecnología"⁶.

⁶ Entrevista a María Rojas, dirigente Infocentro Comunitario "Lomas de Colchagua", Palmilla (VI Región).

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

Cabe señalar, sin embargo, que estas ventajas de la tecnología aún no llegan por igual a todos los sectores de la población donde se han instalado estos infocentros. El tipo de usuarios que asiste a estos espacios está bastante definido, siendo principalmente jóvenes estudiantes de estratos medios y bajos. Esto hace pensar en las variables subjetivas que entran en juego y que no pueden ser obviadas a la hora de abordar las políticas de inclusión digital.

Ahora bien, es necesario preguntarse si el acceso a esta infraestructura trae consigo un incremento en las redes de los usuarios y cuál es el tipo de relaciones que se generan a partir del uso de estos espacios.

2.1. Ampliación y fortalecimiento de redes a través del Ciberespacio.

En uno de los pocos artículos existentes sobre el impacto de Internet en la creación de Capital Social, Barry Wellman (2001) establece una distinción entre los usos de las TIC's que pueden ser considerados como fundamentalmente sociales y aquellos que no lo son. El "uso social" de Internet sacaría ventajas de sus atributos como herramienta tecnológica para contactarse y comunicarse con otras personas a través de la red. Los "usos asociales", en tanto, serían aquellos en los que no se da esta interacción, circunscribiéndose a la utilización para fines personales. Algunos ejemplos de este último tipo serían: elaborar un documento con el procesador de textos o bajar archivos de música de la red. A partir de esta distinción se puede plantear la hipótesis que dependiendo del uso que se haga de la tecnología a disposición en los infocentros variará, el impacto positivo o neutro en el desarrollo de Capital Social.

Una primera aproximación al los usos de las tecnologías en los infocentros y bibliotecas ubicados en zonas apartadas, muestra que la mayor frecuencia se da en los usos asociales, donde destacan la realización de tareas relacionadas con el estudio o trabajo y, ligadas a éstas, la búsqueda de información en Internet. Sólo en tercer lugar aparece el uso de las tecnologías como instrumento de comunicación. Dato que contrasta con lo que son la mayoría de estudios sobre los usos de Internet apuntan como principales usos de la tecnología, la comunicación asincrónica (*mails*) y sincrónica (*chat*). En un estudio realizado recientemente en la Biblioteca de Santiago

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

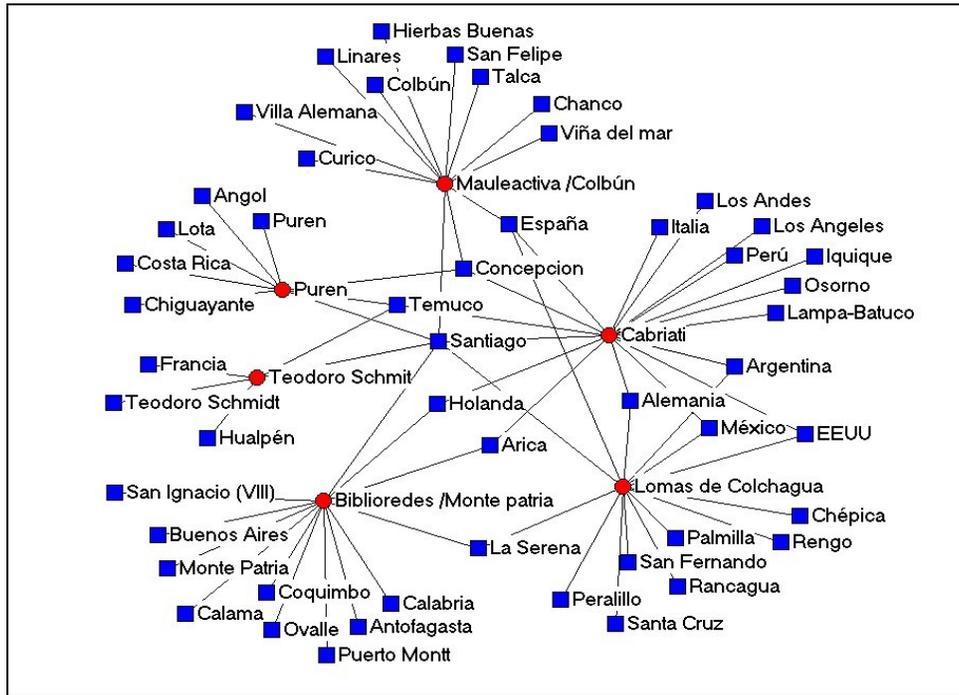
muestra una tendencia diferente. Los usuarios de las tecnologías disponibles en este espacio señalan la misma frecuencia de uso para la búsqueda de información en la red y para el envío de correos electrónicos.

Con respecto a las personas con las que se comunican estos usuarios, se trataría principalmente de personas del entorno cercano, tales como los amigos, familiares y compañeros de estudio. Sin embargo gran parte de estos se encuentra en lugares distantes geográficamente, por lo que no podrán tener un contacto frecuente con ellos por ningún otro medio.

En el siguiente grafo se aprecia la localización geográfica de los contactos de los usuarios de los infocentros de zonas aisladas. Consiste en un mapa en el cual se observan todos los lugares (*ciudades o países*) donde los usuarios en general mencionaron comunicarse con otros a través de Internet.

Grafico N° 1. Red de contactos por localización geográfica de Infocentros.

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar



Un medio para interpretar este grafo es a través del cálculo del indicador o grado de intermediación de la red. Este indicador es un estadístico particular del Análisis de Redes Sociales (ARS) que da cuenta de la frecuencia con que aparece un nodo (en el grafo la ciudad o el país) en el tramo más corto (o geodésico) que conecta a los otros dos. Resulta interesante en la medida que nos permite ubicar las ciudades que se posicionan como intermediarias, lo que podríamos denominar como ciudad "puente". Del cálculo de este indicador se obtiene la condición de la ciudad de Santiago como nodo central de la red. En otras palabras, en Santiago se encuentra la mayoría de los contactos en la red que tienen los usuarios de nuestros infocentros. Dentro de Chile otras ciudades que aparecen ocupar una posición central son Concepción y Temuco. En el exterior aparece España como el país mejor posicionado en la red ya que en tres de los Infocentros alguno de los encuestados mencionó relacionarse por Internet con personas de dicho país.

Tabla N°1. Centralidad de las ciudades en la red (gráfico N°1).

	1	2
	Betweenness	nBetweenness
	-----	-----
Santiago	673.401	43.727
España	109.220	7.092
Concepcion	100.000	6.494
Temuco	64.600	4.195
La Serena	51.667	3.355
Holanda	41.371	2.686
Arica	41.371	2.686
Argentina	15.593	1.013
México	15.593	1.013
Alemania	15.593	1.013
EEUU	15.593	1.013

Por otra parte la disposición a construir relaciones con personas con las que la interacción de carácter presencial es limitada o nula aparece asociada al grado de confiabilidad y compromiso que se le concede. En este sentido, los datos obtenidos en los estudios realizados confirman que la relación que los diferentes grupos etarios establecen con la tecnología determina como concibe el tipo de relaciones que se generan a través de Internet.

"hay muchas personas que solamente mantienen una relación como ahí no más y otros que ya los consideran casi amigos, o sea conozco personas que ya han tenido hasta relaciones como ya sentimentales con gente que conocen vía messenger y Chat." (Grupo de discusión estudiantes secundarios).

La cita extraída de un grupo de discusión realizada a escolares da cuenta que son los grupos más jóvenes quienes tienen una mayor disposición a establecer vínculos a través de Internet que pueden alcanzar el mismo carácter que las relaciones presenciales.

2.2. Redes presenciales y Capital Social comunitario.

a) Las instituciones y organizaciones sostenedoras

Con la penetración de las TIC's también se pone de manifiesto un proceso de redefinición de la identidad comunitaria. El concepto de comunidad ha sido estudiado en la Sociología desde los inicios de la disciplina. Desde los primeros estudios de Tonnies o Durkheim, la comunidad estuvo ligada a la idea de vivir juntos en una determinada área geográfica. Así el proceso de urbanización de la población, provocado por las revoluciones industriales, fue percibido como una erosión permanente al sentimiento de comunidad. Esta visión que convertía en requisito de la construcción comunitaria el anclaje con un ámbito territorial se convierte en predominante hasta mediados de los noventa. La convergencia entre la reflexión sobre las transformaciones sociales que provocada la aparición de las TIC's (Castells) y la revalorización del concepto de comunidad en las Ciencias Sociales da como resultado una nueva concepción del desarrollo comunitario que enfatiza la construcción de redes sociales deslocalizadas territorialmente. Las comunidades no son ya sólo consecuencia de las relaciones en un determinado territorio, sino también fuera de él. Lo importante es la naturaleza de las relaciones.

La lectura de los datos obtenidos en todos los casos del estudio da cuenta de la existencia de un proceso emergente de redefinición de la identidad comunitaria. El sentimiento de comunidad se construye no exclusivamente de lo "que nosotros somos" sino también "de con quiénes estamos relacionados".

Al respecto cabe señalar que los Infocentros se encuentran localizados y empiezan a operar dentro de instituciones u organizaciones que previamente existían.

Entre los casos de estudio que fueron seleccionados, en cuatro de ellos las entidades sostenedoras son instituciones públicas, mientras que solamente en dos este rol lo ocupan organizaciones comunitarias. En el caso de las primeras todas se encuentran dentro de la estructura institucional del municipio. Los Infocentros del Proyecto Biblioredes en la comuna de Monte Patria o Purén son habilitados y se convierten en una extensión de las bibliotecas municipales ya existentes, mientras que el caso de Colbun (Maule Activa) y Teodoro Schmidt (INJUV) son parte de otro tipo de dependencias municipales.

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.

Agosto de 2007, La Plata, Argentina.

Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0

www.analisisredes.com.ar

Las dos organizaciones sociales sostenedoras de los Infocentros del Programa REDES de FLACSO fueron seleccionadas, tras la postulación a un proyecto para obtener esta condición. En el caso de Lampa-Batuco, la organización sostenedora es la Guardería Comunitaria de Apoyo Brazos Tiernos – Cabrati. Su origen data del año 2001, momento en que empieza a gestarse al alero del Proyecto de Desarrollo Participativo que ejecutaron en Batuco el Hogar de Cristo, la Municipalidad de Lampa y la filial en la Región Metropolitana de la Fundación Nacional de la Superación a la Pobreza (FUNASUPO). Tras superar diferentes fases en el desarrollo y consolidación de esta iniciativa colectiva, en marzo del 2003 se crea Guardería asumiendo como fin constitutivo: *"Apoyar a las madres y jefas de hogar de Batuco que se encuentran en situación socioeconómica, para acceder a fuentes de trabajo que posibiliten su aporte y/o sustento al núcleo familiar, otorgando un servicio de cuidado a sus hijos"*. Al igual que en el caso de Lampa-Batuco, el Infocentro del Programa REDES en Palmilla es sostenido por una organización creado con apoyo externo para permitir a los habitantes de la comuna de proveerse de determinadas soluciones y servicios. Se trata de la cooperativa agrícola "Las Lomas de Colchagua", creada en 1992 con apoyo del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP). Su objetivo es la prestación de servicios relacionados con la actividad agraria, así como promover el desarrollo de turismo rural.

El desarrollo asociativo en la comuna donde se ubican los Infocentros aparece como un factor de primer orden al evaluar su potencial impacto en la creación de Capital Social. Cabe esperar que cuantas más sean las organizaciones voluntarias más densa será la disponibilidad de canales para que los usuari@s de los Infocentros desarrollen su Capital Social en medio local. Asimismo cuantas más organizaciones existan más sólida será la cultura del compromiso colectivo.

En todas las comunas consideradas como parte de los casos de este estudio existe correspondencia con los datos empíricos aportados en el Informe del PNUD del año 2000 que presenta las zonas rurales como espacios de altas tasas de asociatividad. Una asociatividad que se nutre, principalmente, de organizaciones instrumentales creadas para aportar determinadas soluciones a sus miembros. Dada la multiplicidad de organizaciones, la mayoría de ellas se solapan unas a otras diluyendo sus fronteras. No puede sorprender, por tanto, que en todas las entidades sostenedoras sea posible identificar una amplia y variada red de relaciones estables de

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.

Agosto de 2007, La Plata, Argentina.

Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0

www.analisisredes.com.ar

carácter instrumental. A efecto de ordenar y clarificar entre estas relaciones es posible establecer una distinción entre los vínculos con organizaciones que son percibidas como similares de las que se busca colaboración en determinadas tareas, con instituciones públicas o privadas de las que se espera obtener algún tipo de apoyo – atendiendo de forma preferente a las relaciones con el municipio- y finalmente con otros Infocentros o iniciativas de acceso a las tecnologías existente en la comuna. Otra dimensión para ordenar estas relaciones será la consideración de la localización geográfica de sus contrapartes.

En las entrevistas a los responsables de todas las entidades sostenedoras de los Infocentros existe una intención explícita de establecer y fortalecer relaciones con otras organizaciones de la comuna como para de la estrategia para alcanzar los fines propuestos. Se trata de intercambios recíprocos de favores entre las dos partes como el que se da, por ejemplo, entre la Biblioteca de Monte Patria y las radios comunitarias de la localidad. A través de esta alianza se difunde la existencia del Infocentro y las diferentes actividades que se realizan en él. Experiencias similares de asociación con radios comunitarias se encontraron en otros de los casos estudiados, como Purén o Colbún, lo que justifica un mayor desarrollo analítico y su sistematización como “buena práctica” en términos de gestión de redes de los Infocentros. Otras de los aliados estratégicos locales que aparecen son los colegios, consultorios, organizaciones productivas o las juntas de vecinos. En la mayoría de los casos se trata de iniciativas de colaboración establecidas sobre relaciones previamente existentes, pero que se han visto fortalecidas y redefinidas una vez instalado el Infocentro en la organización. Así, por ejemplo, en el caso de Palmilla desde la cooperativa agrícola se apoyó a la junta de vecinos a elaborar un proyecto para conseguir computadores a través del programa Chileenter. El proyecto se ganó y el Infocentro de la cooperativa se convirtió en un co-ejecutor del proyecto entregando capacitación. Al igual que en Palmilla, la llegada de los Infocentros ha generado en las otras comunas que el acceso a la tecnología se vaya configurando como una demanda endógena o propia de la comunidad. Lo que se expresa, como posteriormente se atenderá, en la aparición de nuevos Infocentros o, como en el caso de Lampa-Batuco, la articulación de los actores comunitarios en torno a un proyecto de ampliación del acceso a las nuevas tecnologías. Se trata de la creación y funcionamiento de la mesa comunal de las TICs. Una iniciativa conducida

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

por la ong "Empodera" de la que encuentran representación los más variados actores sociales de la comunidad.

La introducción del Internet en la entidad sostenedora a través del propio Infocentro ha generado nuevas oportunidades para deslocalizar este tipo de relaciones de colaboración. El mejor ejemplo son los vínculos que han podido establecer con las otras entidades sostenedoras que también son parte del programa del que depende el Infocentro. Los operadores, tal y como se explicará en el próximo capítulo, han gestado una red de relaciones permanentes de colaboración basadas, principalmente, en el intercambio de experiencias y aprendizajes. Pero más allá de este espacio de interacción en el espacio generado por el programa, lo cierto es que la incorporación de Internet ha dado pie a la creación de nuevas relaciones con organizaciones localizadas en diferentes puntos del país y también en el extranjero. Un caso revelador es el hermanamiento generado entre el Infocentro de la cooperativa agrícola de Palmilla y otra iniciativa similar en la localidad de la Palmilla en la provincia de Málaga, España. La localización en la web del blog del Infocentro chileno (www.Infocentropalmilla.blogspot.com) por parte de los representantes de la entidad española dio lugar a establecer un primer contacto que ha ido consolidándose en una relación sostenida con el paso del tiempo. En la actualidad desde Palmilla, España, se apoya el Infocentro de Palmilla, Chile, ofreciendo becas para cursar capacitaciones en línea en temas tan variados como contabilidad, ventas, etc. Otro apoyo de no menor importancia, aunque hasta la fecha subutilizado, es el ofrecimiento de la entidad española para ejercer como facilitador de nuevas relaciones con Infocentros localizados en Europa o de acceso instituciones que pudieran ofrecer recursos. Una experiencia similar a la descrita puede reconocerse en el Infocentro de Colbún en su relación con "Barcelona Activa", si bien se encuentra mediatizada por la relación institucionalizada por el programa "Maule Activa" con esta iniciativa.

A partir de los datos recabados en el estudio se desprende que, salvando algunas excepciones, la mayoría de las vinculaciones que se establecen más allá del entorno comunitario tienen un valor instrumental bastante limitado. No sólo los recursos intercambiados tienen una escasa incidencia en el funcionamiento del Infocentro, sino que es bastante complicado su sustento en el tiempo. Sin embargo, existe un interés manifiesto por ampliar y potenciar este tipo de relaciones. Un interés que pudiera

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

entenderse como una forma de lograr valorizar la organización en la comunidad a partir de su capacidad para lograr relacionarse con otros actores en el país y fuera de él.

En la solicitud de apoyo para el funcionamiento del día a día o el cumplimiento de metas de corto plazo vuelven a ser las instituciones más próximas en el espacio territorial hacia las que se canalizan las demandas. En esta línea, cabe destacarse la importancia que se otorga al tipo de relaciones que se mantiene con la municipalidad. El interés o desinterés de alcalde, concejales o jefes de departamento de la municipalidad por el Infocentro ocupan un parte importante del relato de sus encargados al cuestionarles sobre este tipo de relaciones. No sólo en el caso de aquellos Infocentros cuyas entidades sostenedoras son dependientes orgánicamente de las municipalidades, lo que pareciera resultar lógico, sino también de organizaciones comunitarias como la Guardería Cabrati en Lampa-Batuco o la Cooperativa Agrícola en Palmilla. Esta preocupación por las relaciones con la municipalidad pudiera resultar sorprendente si se constata que dada su escasez de recursos sus aportes pueden llegar a ser significativos. Sin embargo, el respaldo del municipio termina siendo un tipo de apoyo necesario para contactar con otras instancias donde si puede lograrse recursos. Una gran parte de estas instancias son agencias gubernamentales, como INDAP, PRODEMU, SERCOTEC, FOSIS, etc. en las que los responsables del Infocentro obtienen financiamiento para realizar actividades de capacitación o para la mejora de la infraestructura del Infocentro. También forman parte de las redes de apoyo algunas fundaciones o entidades privadas como la FUNASUPO o el Hogar de Cristo, con las que suele haberse dado una relación sostenida. Los apoyos esporádicos son más propios en las relaciones con empresarios locales, como las que ha obtenido el Infocentro de Lampa-Batuco para realizar algunas mejoras puntuales en la habitabilidad del Infocentro y en su infraestructura tecnológica. En la búsqueda de apoyos de mayor envergadura que permitan proyectar acciones en el mediano plazo, como puede ser la solución definitiva a los problemas de conectividad o un aporte sustantivo en nuevos computadores, son los propios programas de los que dependen los Infocentros los que canalizan e intermedia la solicitud.

El cierre de este apartado está dedicado a abordar las relaciones con los otros Infocentros o iniciativas similares existentes en la comuna. Se considera que la

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

competencia o complementariedad en las relaciones entre Infocentros tiene una incidencia directa en su desempeño. En esta línea, lo primero que cabe señalar que la cantidad de puntos de acceso a Internet en las comunas estudiadas varía sustancialmente. Un caso extremo sería el de Palmilla, donde el Infocentro habilitado en la cooperativa agrícola de "Lomas de Colchagua" es la única alternativa para los habitantes de la comuna⁷. Pero en el resto de comunas se encuentran disponibles otras alternativas. Este sería el caso, por ejemplo, de Monte Patria. Además del Infocentro del Programa Biblioredes existe en la comuna un Infocentro promovido por el INJUV y tres cibercafés. Al ser cuestionados los usuari@s por la decisión de optar por uno u otro las razones que fueron esgrimidas son las siguientes:

- la existencia o no de costo asociado al acceso a Internet;
- la calidad de la infraestructura tecnológica;
- condiciones de uso (tiempo de estadía máxima en el computador) y disponibilidad de los computadores;
- la relación con el operador/a o el encargado del Infocentro;
- las relaciones existentes con otros usuari@s;
- la localización geográfica del Infocentro en la comuna;

Dos son los aspectos que pueden rescatarse de las entrevistas con los usuari@s de los Infocentros. El primero es que si bien existe una primacía de razones instrumentales al momento de optar (costo del acceso o calidad de la infraestructura tecnológica), no cabe despreciar la importancia que se atribuye a las relaciones sociales que se obtienen en el Infocentro. En segundo lugar que el grado de "fidelización" al Infocentro se encuentra condicionada por la variable general. Los usuari@s más jóvenes tienden a optar indistintamente por acudir a uno u otro Infocentro, mientras que no ocurre lo mismo con las personas mayores. Como en el caso de las "dueñas de

⁷ La instalación de este Infocentro, no obstante, ha generado el interés en la comuna por la creación de nuevos puntos de acceso.

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.

Agosto de 2007, La Plata, Argentina.

Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0

www.analisisredes.com.ar

casa”, por ejemplo, al acudir al Infocentro no sólo se busca acceder a Internet, sino también proveerse de soluciones que permitan obviar las dificultades que puedan surgir en el uso de la tecnología y, principalmente, encontrarse con personas conocidas.

En los responsables de los Infocentros existe un reconocimiento explícito a que en la medida que aparecen nuevos espacios de acceso a Internet en la comunidad se tiende hacia una más clara segmentación de los usuari@s. Lo que a su vez se traduce en concentrar recursos y esfuerzos en realizar actividades que satisfagan al segmento de población esperado. En este punto resulta interesante cuestionarse sobre la procedencia de las personas en los Infocentros que tienen como entidades sostenedoras a organizaciones sociales. A diferencia de aquellas que encuentran su sustento en instituciones públicas –bibliotecas o dependencias municipales- y, por tanto, se espera de ellas que se abran al conjunto de la comunidad, en el caso de las organizaciones sociales pareciera razonable creer que sus usuari@s sean personas que son parte o se encuentran vinculadas a ellas. El levantamiento de las experiencias de los Infocentros de la guardería Cabrati en Lampa-Batuco y de la cooperativa agrícola “Lomas de Colchagua” en Palmilla da cuenta de situaciones muy diversas. Mientras que en el primer caso los usuari@s, principalmente mujeres, se encuentran relacionadas directamente o indirectamente a la organización, al Infocentro de Palmilla no sólo la mayoría de personas son ajenas a la cooperativa agrícola sino desconocen su condición de entidad sostenedora. Entre los argumentos que pueden esgrimirse para dar cuenta de esta situación pueden destacarse dos como más relevantes. El primero tiene que ver con la diferente impronta que han ejercido las organizaciones sobre los Infocentros. Mientras que las “tías” de guardería en Cabrati de hicieron suyo el proyecto de instalar el Infocentro apropiándose como parte importante de las actividades desarrolladas en la organización, la instalación del Infocentro en la cooperativa de Palmilla encontró ciertas resistencias. Como consecuencia de ello el devenir del Infocentro estuvo durante mucho tiempo ajeno al interés y, por tanto, la influencia ejercida por una parte importante de la directiva de la organización. Un segundo argumento que cabe plantear es que mientras el Infocentro de la cooperativa agrícola en Palmilla es el único punto de acceso a Internet existente en la comunidad, los resistentes de Lampa-Batuco tienen otras alternativas. Además los serios problemas de conectividad del Infocentro de la Guardería Cabrati, con cortes

inesperados y prolongados, han circunscrito aún más el tipo de usuarias que acuden a él. No se va al Infocentro para acceder a Internet, sino que se va a la organización en donde en algunas ocasiones se puede acceder a Internet.

b) El infocentro como espacio de interacción

En la mayoría de los *focus group* realizados ante la pregunta del moderador *¿Qué es para ti el Infocentro?* las ideas más reiteradas fueron "un centro de apoyo", "un espacio de encuentro" o "centro de recreación". A partir de estas ideas en este apartado se propone medir la condición del Infocentro como espacio para la interacción social. Para ello se fijará la atención en tres datos relevantes obtenidos de la aplicación del cuestionario. El primero, es el medio a través del cuál se entera de la existencia del Infocentro y acude a él. Resulta interesante saber si el encuestado llegó al Infocentro a través de uno de sus usuarios o no. La hipótesis que se plantea es que la forma a través de la cuál llegue el usuario al Infocentro condiciona su comportamiento. La existencia de relaciones sociales entre los usuarios del Infocentro ejerce como catalizador de un rápido proceso de socialización favoreciendo un comportamiento más sociable. Por el contrario, cuando no existen estas relaciones la tendencia es adoptar el comportamiento más cercano al que se ha identificado como tipo de usuario individualista. Los datos que ofrece el gráfico n.2 permite, por lo menos, no refutar esta hipótesis. La suma de los porcentajes de aquellas categorías asociadas al hecho de contar con un contacto al interior del Infocentro es superior a la suma de los porcentajes de aquellas que no lo están. Cabe recordar que, tal y como se señaló anteriormente, en la muestra del estudio el tipo de usuario sociable es, con cierto margen, superior al tipo de usuario individualista. Dada las implicaciones que pueden desprenderse de la confirmación de la hipótesis planteada debiera a futuro buscar una más amplia y certera validación.

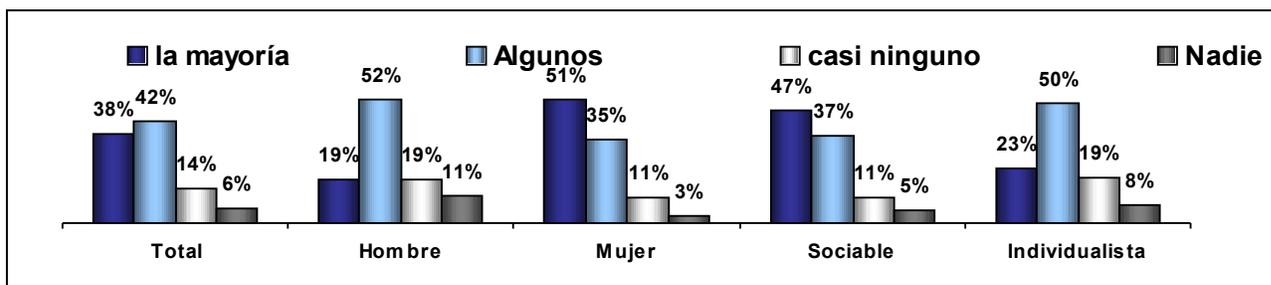
Gráfico n.2- Cantidad de personas conocidas en el Infocentros que son parte de la red de contactos.

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.

Agosto de 2007, La Plata, Argentina.

Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0

www.analisisredes.com.ar



Fuente: SUBTEL (2006) Estudio Impacto de los Infocentros en la creación de Capital social, SUBTEL,

Gobierno de Chile.

El segundo de los datos a tomar en cuenta viene dado por las consecuencias de los procesos de capacitación en términos de formación de redes sociales. Las capacitaciones son espacio con gran potencial para la socialización entre los diferentes usuari@s de los Infocentros y, por tanto, medio de creación de Capital Social. La asociación entre los cursos de capacitación y la concepción del Infocentro como espacio de encuentro aparece especialmente estrecha en algunos grupos de usuarios. Según fue relatado en el Infocentro de Purén, las usuarias dueñas de casa acuden al Infocentro informadas por sus hijos y con la expectativa de no quedar al margen del mundo tecnológico en el que ya se encuentran inmersos ellos. Su entrada al Infocentro se produce como alumnas de los cursos de capacitación, donde desarrollan algunos conocimientos y capacidades básicas para manejarse en el computador. A partir de ese momento su principal motivación para seguir acudiendo al Infocentro no se encuentra tanto en llevar a la práctica los conocimientos adquiridos, sino en encontrarse con muchas de las otras dueñas de casa que han participado en los cursos. Durante las semanas que dura el curso se van gestando fuertes relaciones sociales que perduran en el tiempo.

Una mirada más amplia sobre el proceso de socialización al interior del Infocentro se procede a revisar las respuestas dadas por el conjunto de los encuestados sobre la cantidad de personas que han conocidos y con los que han entablado relación a partir de su condición de usuari@s del Infocentro. A la luz de los datos obtenidos se reafirma al Infocentro como un espacio donde se obtienen nuevos contactos. Mientras que un 26% responde "No haber conocido mayormente a más gente", un 39% señala que "Ha conocido bastante gente" y un 31% "Haber conocido mucha más gente". Al desagregar estos datos según sexo, no se reflejan cambios significativos con respecto a la

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.

Agosto de 2007, La Plata, Argentina.

Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0

www.analisisredes.com.ar

distribución general. No así cuando se cruza la variable tipo de usuario. Como era previsible, el tipo de usuario individualista manifiesta no haber conocido gente en el Infocentro.

Por último, se busca evaluar qué importancia adquiere el Infocentro, entendido como espacio de encuentro con amigos, en la configuración de las redes sociales de los usuari@s. Los datos agregados dan cuenta de una situación prácticamente pareja entre aquellos que señalan contar con "algunos" amigos entre los usuarios del Infocentro, 42%, y los que manifiestan tener a la "mayoría" de sus amigos, 38%. Por el contrario, tan sólo un 14% manifiesta no tener "casi ningún" amigo entre los usuari@s del Infocentro y un 6% "Nadie". Lo que estos datos vienen a justificar es la relevancia que adquiere el Infocentro como instancia con un gran potencial para catalizar la creación y asignación de Capital Social. Los Infocentros estudiados aparecen posicionados como lugar de encuentro al interior de las comunidades donde se encuentran localizados, ganando preponderancia sobre otros espacios sociales. Al desagregar los datos por sexo se constata que en las mujeres el Infocentro adquiere mucha mayor importancia que para las redes sociales de los hombres. Un 51% de las usuarias encuestadas manifiestan que "la mayoría" de sus amig@s son también usuarias del Infocentro.

Reflexiones finales

- El enfoque del ARS otorga herramientas para abordar la problemática de la brecha digital como un problema de exclusión social, donde el enfoque pasa del mero acceso a tecnologías a la apropiación social en su conjunto.
- Los Infocentros Comunitarios son lugares propicios para ampliar y/o fortalecer las redes sociales a nivel virtual, con personas del círculo cercano que se encuentren en la propia localidad o en lugares distantes. Estas redes pueden ser analizadas y graficadas a través de las herramientas del ARS.
- A nivel presencial se presentan como lugares de encuentro donde se generan interacciones sociales, esto otorga un sentido particular al uso de las tecnologías y de los propios lugares de acceso. Se generan instancias de cooperación que pueden servir para fortalecer el capital social comunitario.

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

- Para conocer el real impacto de este tipo de iniciativas en el desarrollo de capital social comunitario es preciso continuar desarrollando estudios que aborden tanto las relaciones en el ciberespacio como las relaciones presenciales, y los vínculos que se generan entre lo presencial y lo virtual como parte de un todo.

Bibliografía

- Bourdieu, Pierre (1985). "The forms of capital" en J. Richardson (ed), *Handbook for theory and research for the sociology of education*, New York.
- _____ (2000). Poder, Derecho y Clases Sociales. Ed. Desclée, España.
- Burt, Ronald (2004). "Structures holes and good ideas", *American Journal of Sociology*.
- Castells, Manuel (2005). Globalización, Desarrollo y Democracia: Chile en el contexto mundial. *Fondo de Cultura Económica*, Chile.
- Coleman, James (1988), "Social Capital in the creation of human capital", *American Journal of Sociology*.
- Dagnaud, (2000). Hombre Digital: ¿Construcción o destrucción de la identidad? En *Desafíos de la sociedad de la información en América latina y Europa*, Ediciones LOM. Santiago, Chile.
- Granovetter, Mark (1985). "Economic Action Social Structure and Embeddedness" *American Journal of Sociology*, n.91
- Pimienta, D. (2003). La brecha Digital: ¡a ver a ver!. En Otro lado de la brecha. *Perspectivas Latinoamericanas y del caribe ante la CMSI*. RedISTIC. Venezuela.
- PNUD, (2006) Informe sobre Desarrollo Humano. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?

Ier. Reunión Latinoamericana de Análisis de Redes Sociales.
Agosto de 2007, La Plata, Argentina.
Univ. Nacional de La Plata, 2008. ISBN 978-950-34-0513-0
www.analisisredes.com.ar

- Putnam, Robert D. (1995). Bowling alone. America's decline of social capital, *Journal of Democracy*
- Raad, (2006). Exclusión digital: Nuevas caras de viejos malestares. *Revista MAD N° 14*. Departamento de Antropología, Universidad de Chile
- Wellman, Barry (2001). *Networks in the Global Village*, Boulder, CO: Westview Press.
- Wise, J. M (1997). *Exploring technological and social space*. London, Sage