

# **CONTRIBUCIÓN SOCIAL DE LOS ESPACIOS DE INCLUSIÓN DIGITAL**

Informe final

Co-Responsables

Ana Rivoir - Santiago Escuder

Ayudantes de trabajo cualitativo

Ramiro Liesegang

Martín Pérez Pollero

Ayudantes de campo cuantitativo

Felipe Escuder

Lucía Rivero

Coordinación ANTEL: Daniel Iglesias - Eveline Suárez

**Diciembre de 2018**

## Índice

Introducción .....	3
Introducción institucional .....	4
1. Presentación.....	5
2. Metodología y relevamiento .....	5
3. Principales resultados .....	7
3.1 Perfil de los centros .....	7
Región, institución de pertenencia y antigüedad .....	7
Equipamiento y recursos humanos .....	9
Usuarios .....	11
3.2 Encuesta a usuarios .....	13
Principales características socio-demográficas de los usuarios .....	13
Motivos, uso y frecuencia de asistencia al EID .....	15
Evaluación general, evaluación de la infraestructura y el personal del EID .....	17
Cursos.....	19
Usos de Internet en el EID .....	21
Propuestas de mejoras en los EID .....	22
3.3 Entrevista a encargados .....	23
Infraestructura .....	23
Coordinadores y Docentes. ....	24
Usuarios .....	26
3.4 Grupos de Discusión con personas usuarias de los EID .....	28
Caracterización de los EID y sus usuarios .....	28
Motivaciones personales, participación y frecuencia de uso del EID .....	29
Infraestructura, propuesta formativa y demandas de las personas usuarias del EID .....	31
Alfabetización digital y beneficios adquiridos a partir de su participación en el EID .....	35
Pertinencia del EID .....	36
4. Conclusiones y recomendaciones .....	38
5. ANEXO DE CITAS.....	39

## **Introducción**

La publicación que aquí se presenta deriva del estudio “Contribución social de los espacios de inclusión social” realizado en 2017 por un equipo de Observatic ([www.observatic.edu.uy](http://www.observatic.edu.uy)) del Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de la República de Uruguay, en convenio con el Área de Relacionamiento Social y Comunitario de ANTEL, a través de la Fundación pro Ciencias Sociales.

Estuvo a cargo del estudio el Mg. Santiago Escuder como responsable, colaborando en la participaron del trabajo de campo y análisis el Lic. Martín Pérez, Lic. Ramiro Liesegang y como auxiliar y encuestador los estudiantes Felipe Escuder y Lucía Rivero.

El Observatic desde su conformación en 2008 ha trabajado intensamente en convenio con distintos organismos públicos y privados, nacionales e internacionales. A pedido y en diálogo con las necesidades de ANTEL, se elaboró un proyecto con el objetivo de medir el impacto social de los Espacios de Inclusión Digital (EID) de la Red USI.

Se elaboró una estrategia metodológica a los efectos de conocer en qué medida los EID impactan en los usuarios y en la comunidad como espacios abiertos, en el marco de las políticas de inclusión digital que se vienen implementando en el país hace más de una década.

Se presentan en esta publicación una síntesis de los principales hallazgos. Se caracteriza el perfil socio-demográfico de los centros, de los encargados de las iniciativas (operadores y docentes de alfabetización digital) y los usuarios de los centros que son los principales destinatarios de esta política social de incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación a los efectos de reducir la desigualdad digital y contribución para la inclusión social.

De parte de ObservaTIC, agradecemos la oportunidad de trabajo conjunto que nos permite colaborar con las estrategias de desarrollo y de cambio a los efectos de la reducción de desigualdades, aportando en lo que nos es específico, la generación de conocimiento en el área temática. Se presentan a continuación los resultados, con la esperanza de que sirvan para mejorar y profundizar los procesos de apropiación tecnológica y desarrollo digital en el país y que sus beneficios se extiendan a los más vastos sectores de la sociedad, sobre todo a los más excluidos.

Dra. Ana Rivoir

Coordinadora ObservaTIC- Universidad de la República

## **Introducción institucional**

Este trabajo tiene como principal objetivo medir el aporte de la Red USI en su intervención social mediante los Espacios de Inclusión Digital y con ello el grado de avance que representan para la inclusión digital en el Uruguay, principal interés de los programas que trabajan en dicha órbita.

En este sentido el presente estudio representa un esfuerzo por conocer las características y los desafíos de la aplicación de una Política Pública que se mantiene tras 16 años de acción en todo el territorio nacional, haciendo foco en las poblaciones más vulnerables, con el sentido de aproximar hacia un mayor equilibrio la distribución de recursos desde la órbita de Antel hacia el desarrollo digital. La herramienta principal que se ha utilizado para ello es la figura de los Convenios, son muy diversas las Instituciones contraparte de Antel que gestionan los EID. Antel en este caso tiene un rol subsidiario de apoyo.

Para ello resultó relevante obtener datos y una evaluación crítica, que permitieran generar alternativas de acción para la atención de los principales desafíos que se presentan en torno al tema, conduciendo a atender en forma más eficiente el entramado de esta Red de alcance nacional.

La relevancia y pertinencia del presente estudio se manifiesta en su carácter técnico, como aporte hacia el estado de la temática en cuestión y siendo instrumento de apoyo analítico fundamental para la adecuación de la eficiente actuación administrativa que se pretende, conduciendo hacia el diseño de estrategias que garanticen una competente intervención desde Antel.

Soc. Eveline Suárez Chiappetti

Área de relacionamiento con la Comunidad –

Unidad de Apoyo a la Sociedad de la Información- Antel

## **1. Presentación**

La presente investigación surge a solicitud de ANTEL con el objetivo de medir el impacto social de los Espacios de Inclusión Digital (EID) de la Red USI.

Para la medición del impacto, el equipo perteneciente al grupo de investigación ObservaTIC del Departamento de Sociología (DS) de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República generó una estrategia metodológica que pretende medir en qué medida los EID impactan en los usuarios y en la comunidad como espacios abiertos enmarcados en las políticas sociales TIC de Uruguay.

Este documento sintetiza los hallazgos más relevantes en cuanto al perfil socio-demográfico de los centros, sus encargados (operadores y docentes de alfabetización digital) y los usuarios, público objetivo de esta política social TIC.

## **2. Metodología y relevamiento**

La primera fase tuvo como objetivo censar a todos los centros EID a los efectos de conocer la naturaleza de su funcionamiento y contar con información relevante que permitiera caracterizar los espacios en el territorio.

Para ello se aplicó un formulario en línea a través de Google Forms, previo contacto con los encargados de los EID. Las bases de datos y los contactos fueron provistos por ANTEL.

Se encuestaron unos 98 centros, de los potenciales 150 existentes. Vale aclarar que en este estudio se excluyeron algunos EID pertenecientes al departamento de Canelones por motivos de fuerza mayor y los EID del departamento de Salto, los cuales comenzaron a funcionar en 2017. Por otro lado, se excluyeron algunos espacios del resto del país que no estaban en su momento activos.

Entre otras dificultades en el relevamiento, se constató que dentro de la base de datos existen contactos desactualizados y encargados que no trabajan más hace algunos años en los espacios. Por otro lado, se rastrearon nuevos encargados de los cuales no se tenía contacto, reportados de su existencia debido a terceros que informaron. También existen casos de traslados de un espacio a otro. Por último, se contactaron personas (potenciales encargados) que no se encuentran ligadas a ningún espacio, si bien tomaron algún curso de capacitación en la plataforma Educantel.

De los EID que faltó censar, con catorce establecimos algún tipo de contacto (telefónico o vía e-mail). Con otros catorce centros no se pudo establecer contacto telefónico aunque el número telefónico existe. Con otros cuatro centros no se estableció contacto debido a que el número telefónico era erróneo o inexistente.

De los centros censados, se realizaron unas diecinueve entrevistas presenciales y telefónicas a encargados que manifestaron su interés de participar en el estudio a los efectos de profundizar en varios aspectos del funcionamiento general de los EID.

La selección de los centros a entrevistar se basó en dos grandes criterios. En primer lugar se abordaron las diferentes regiones del territorio nacional, contemplando tanto ciudades como pequeñas localidades. En segundo lugar, se realizaron entrevistas a EID que cumplieran con alguna característica particular. Es decir, se entrevistó a coordinadores de Espacios de Inclusión Digital dentro del INR (Instituto Nacional de Rehabilitación) e instituciones educativas donde el espacio no trabaja necesariamente de forma abierta con la comunidad.

En la tercera fase se realizaron cuatro grupos de discusión. Un grupo se realizó en la ciudad de Fray Bentos, departamento de Río Negro, y los otros tres en Montevideo. La técnica de investigación se desarrolló de abril a agosto de 2017.

Para la selección de los EID donde se realizaron los grupos, se establecieron los mismos criterios que para la selección de las entrevistas realizadas a coordinadores. Se consideró la ubicación geográfica del EID, el perfil institucional o comunitario del mismo, y el alcance o cobertura de dicho espacio.

En relación al desarrollo de la técnica, es preciso señalar que se optó, en la medida de las posibilidades, por utilizar espacios alternativos a donde operan los EID en cuestión. La duración en tiempo de la misma fue uniforme y próxima a la hora de discusión en cada uno de los grupos.

Los ítems y posteriores dimensiones de análisis sobre los cuales las personas usuarias discutieron son: los antecedentes de su participación, su frecuencia de uso del EID, las motivaciones personales que las llevaron a participar del espacio, los aspectos vinculados a la infraestructura del EID, la oferta formativa del mismo y las demandas formativas de sus usuarios, la experiencia personal de aprendizaje y de alfabetización digital, las dificultades experimentadas en estos espacios, los beneficios adquiridos a partir de su participación, y por último la pertinencia social y formativa de los EID.

Realizadas las precisiones metodológicas, es necesario señalar que, dada la heterogeneidad y el carácter singular en la configuración de cada uno de los EID –ya sea por su funcionamiento, por su oferta formativa o por las personas usuarias a quienes está orientado, etc.–, se presenta una breve reseña del perfil del usuario y del centro donde se realizaron los grupos de discusión, para luego retomar la discusión en función de las dimensiones de análisis antes mencionadas.

Por último, en la cuarta fase se realizó una encuesta telefónica a los usuarios censados por los EID entre los meses de marzo y mayo de 2017. La muestra de casos no es representativa del total de la población objetivo, aunque permite una primera aproximación y

caracterización de los usuarios que acuden a los espacios, fundamentalmente aquellos que realizaron alguna instancia de formación o capacitación digital.

Se encuestaron un total de 206 usuarios de los 447 registrados en el censo. Vale destacar que, dentro de los que no se encuestaron, 73 usuarios no contaban con un teléfono de contacto. A otros 80 usuarios después de cinco llamados no se los re-contactó pese a ser casos potencialmente efectivos (rechazo encubierto). Otros 33 usuarios se negaron a responder la encuesta. Otros 22 usuarios no recordaban haber utilizado el EID, pese a estar registrados. Otros catorce tenían teléfonos con números equivocados. Por último, otros cuatro usuarios eran operadores y un usuario era un recluso del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR), por lo que se consideró inoportuno contactarlo.

### **3. Principales resultados**

A continuación se presentan algunas características primordiales de los EID ordenadas según las siguientes dimensiones: 1. Perfil de los centros, 2. Perfil de los usuarios, 3. Percepciones de los encargados sobre la función que cumplen los EID en su comunidad y, 4. Percepciones y valoraciones de los usuarios sobre los EID.

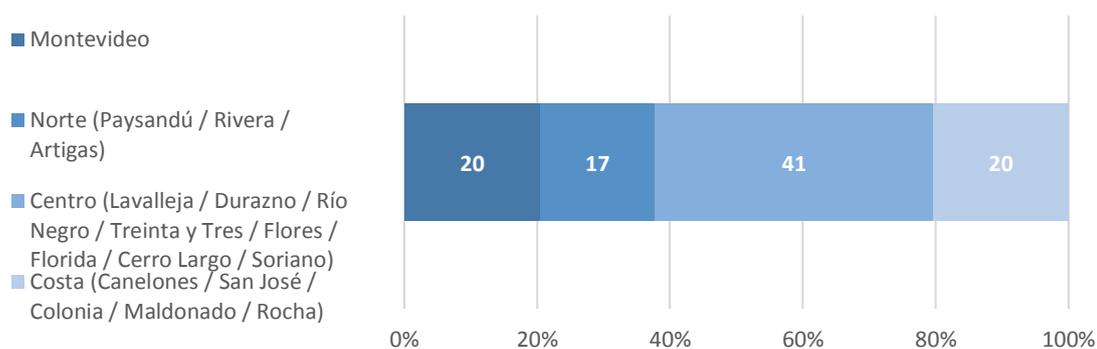
#### **3.1 Perfil de los centros**

A continuación se presenta los principales resultados en cuanto a las características primordiales de los EID.

##### **Región, institución de pertenencia y antigüedad**

Según el Gráfico n° 1, de los centros relevados, 20 espacios se encontraban en la capital del país, los cuales representan prácticamente el 20% del total. El resto de centros encuestados estaban ubicados en el Interior del país (80%).

**Gráfico n°1. Espacios de Inclusión Digital relevados al 15/12/2016**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 98

De estos últimos, diecisiete centros se encontraban en la zona Norte del país, la cual incluye los departamentos de Paysandú, Rivera y Artigas. Los centros censados en la zona Centro del país ascienden a 41 (poco más del 40% de los centros relevados). Allí se encontraban los EID de los departamentos de Lavalleja, Durazno, Río Negro, Treinta y Tres, Flores, Florida, Cerro Largo y Soriano.

Por último, 20 centros estaban ubicados en la Costa sur, en los departamentos de Canelones, San José, Colonia, Maldonado y Rocha.

En cuanto a la institución de pertenencia del EID, según el Gráfico n° 2, 83 centros pertenecían a una institución pública (Intendencia, Ministerio, Biblioteca, etc.). Un número menor (seis centros) formaban parte de alguna OSC o ONG. Mientras que cinco EID pertenecían a otro tipo de institución y tan sólo dos centros eran gestionados por instituciones privadas.

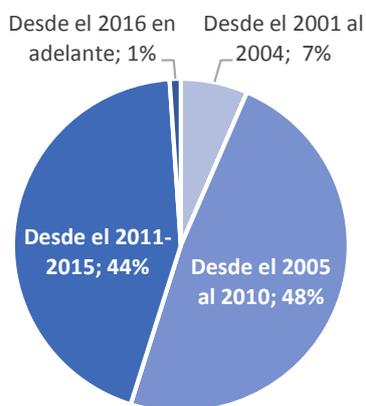
**Gráfico n°2. Institución de pertenencia de los EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 96

En cuanto a la antigüedad de los EID, seis centros (7%) se encontraban en funcionamiento desde los años 2001-2004, 45 centros (48%) prestaban servicios desde el período 2005-2010, 41 centros (44%) desde el período 2011-2015 y tan sólo uno de los centros relevados comenzó a funcionar en 2016.

**Gráfico n° 3. Antigüedad de los EID relevados**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 96

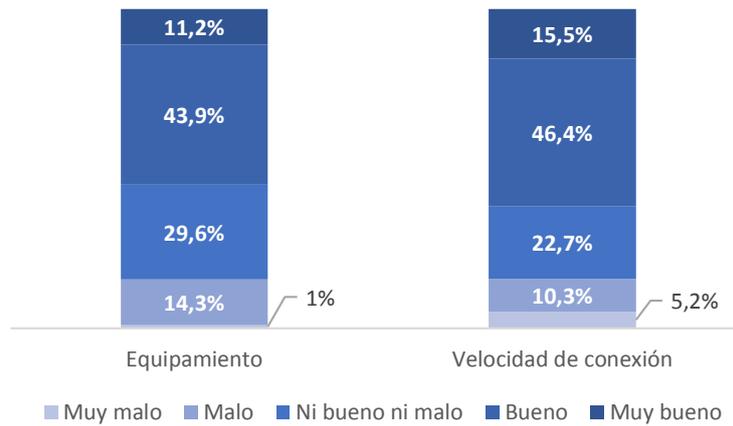
### **Equipamiento y recursos humanos**

Consultados los encargados acerca de la valoración que tenían de la infraestructura del espacio, tanto del equipamiento (computadoras, mobiliario, etc.), como de la velocidad de conexión a Internet, más de la mitad valoró el equipamiento del EID como bueno o muy bueno: un 43,9% de ellos como bueno y un 11,2% como muy bueno.

No obstante, un 30% de los encargados manifestó que el equipamiento del EID no era ni bueno ni malo y un 14,3% lo consideró malo.

Algo similar ocurre en cuanto a la valoración que tenían de la conexión a Internet: un 15,5% consideró la velocidad como muy buena, un 46,4% como buena, un 22,7% ni buena ni mala, un 10,3% mala y tan sólo un 5,2% muy mala.

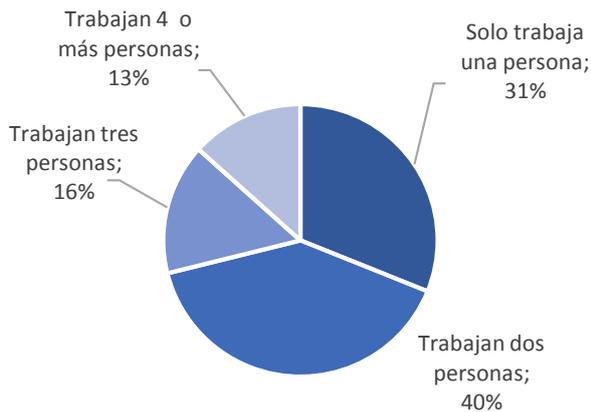
**Gráfico n° 4. Valoración del equipamiento y la velocidad de conexión a Internet de los EID**



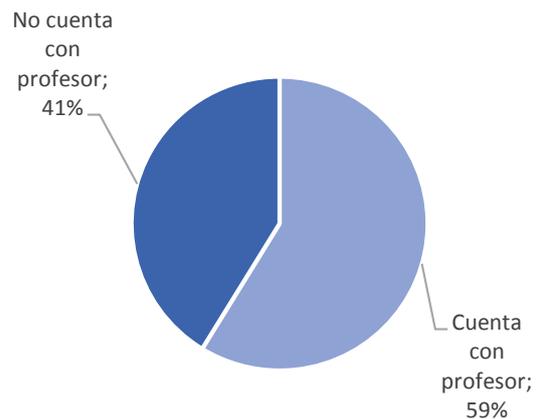
Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 98

Respecto al personal de los EID, en un 31% de los centros trabajaba tan sólo una sola persona (el encargado), en un 40% dos personas, en un 16% tres personas y en un 13% cuatro o más personas. 57 centros (casi un 60%) contaban con profesor de informática.

**Gráfico n°5. Cantidad de personal en los EID relevados al 15/12/2016**



**Gráfico n°6. Centros que cuentan con profesor de informática de los EID relevados al 15/12/2016**

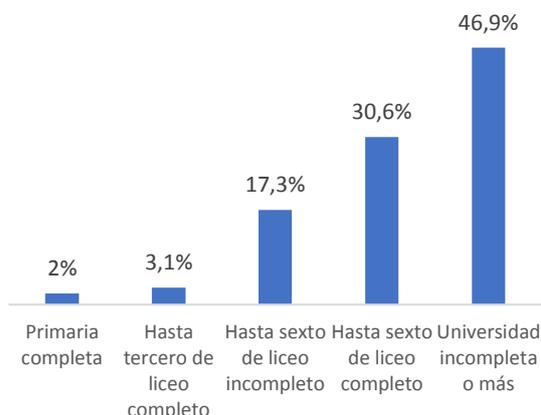


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 97

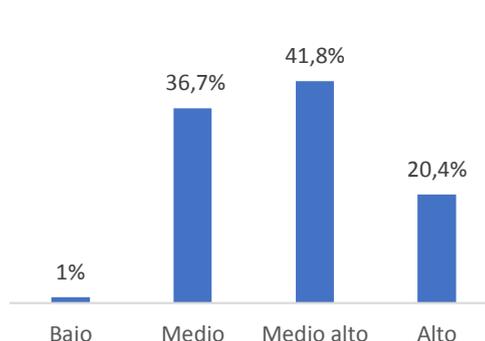
En cuanto al nivel educativo de los encargados, el 46,9% de ellos contaba con estudios universitarios o superiores, el 30,6% habían finalizado liceo, el 17,3% tenían el Bachillerato incompleto, el 3% tenían el Ciclo Básico completo o incompleto y tan solo dos encargados tenían Primaria completa. Consultados acerca de cómo consideran su conocimiento en

informática, un 20,4% de los encargados consideró tener un conocimiento Alto, un 41,8% Medio alto, un 36,7% Medio, y tan sólo un encargado manifestó tener conocimiento Bajo.

**Gráfico n° 7. Nivel educativo de los Encargados de los EID**



**Gráfico n° 8. Percepción del conocimiento informático de los Encargados de los EID**



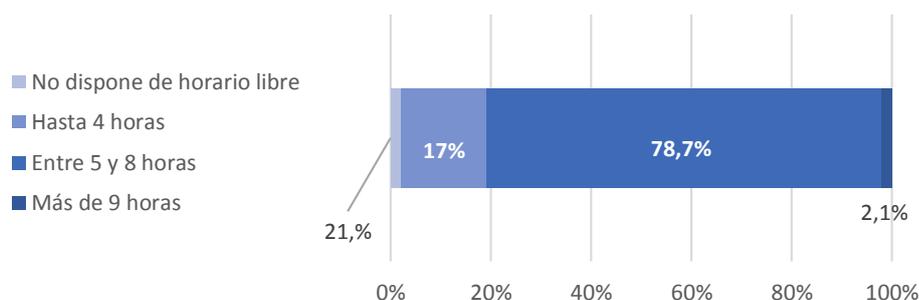
Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 98

Por otra parte, de los 98 encargados relevados, 93 conocían la plataforma Educantel y 82 tomaron al menos un curso en esta plataforma en el último año.

### Usuarios

Acerca del tiempo que tenían los usuarios para utilizar las instalaciones de forma “libre”, un 78,7% de los centros disponían entre cinco y ocho horas de tiempo libre para que sus usuarios utilizaran las instalaciones. Un 17% de los centros tenían sus instalaciones abiertas al público hasta cuatro horas. Dos centros (2,1%) disponían de un horario extenso de más de ocho horas y otros dos centros no disponían de tiempo para utilizar las instalaciones de manera libre.

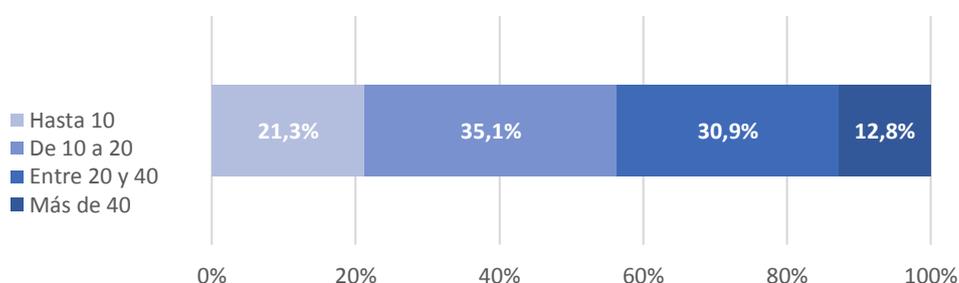
**Gráfico n° 9. Horas de uso libre de las instalaciones de los EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE 94

En cuanto al promedio de usuarios diario de los EID, según el Gráfico n° 10, al 21,3% de los centros acudían hasta diez usuarios por día, el 35,1% recibían de diez a veinte usuarios, el 30,9% entre 20 y 40 usuarios y el 12,8% más de 40 usuarios. Tomando en cuenta el total de EID, en promedio acudirían diariamente más de 2.300 usuarios a los EID.

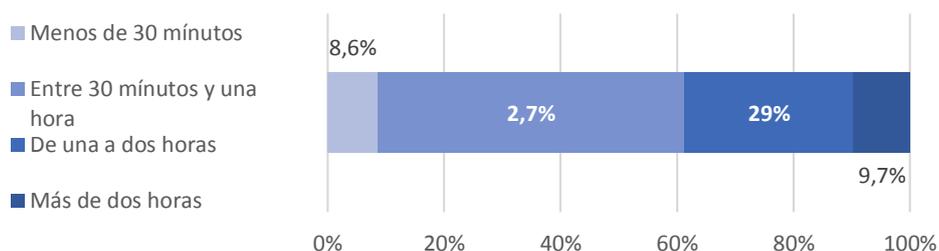
**Gráfico n° 10. Promedio de usuarios por día de los EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 98

Según los encargados, un 8,6% de los usuarios utilizaban las instalaciones de los EID menos de 30 minutos por día, un 52,7% entre 30 minutos y una hora, un 29% de una a dos horas y un 9,7% más de dos horas.

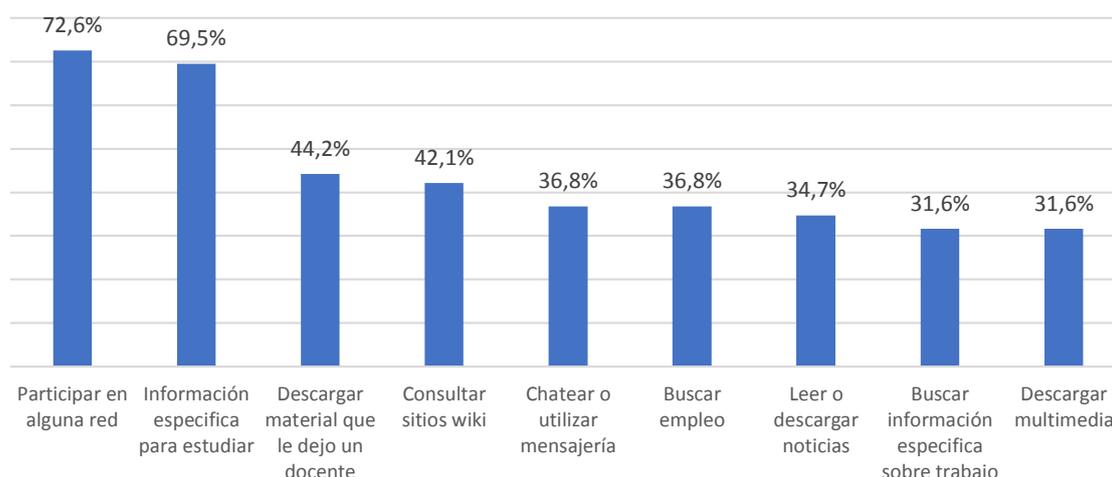
**Gráfico n° 11. Promedio de uso por día de los usuarios de los EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 93

Por último, consideraremos los usos más relevantes según la percepción de los encargados. Un 72,6% consideró que los usuarios utilizan Internet en los EID para participar en alguna red social electrónica, un 69,5% para buscar información específica para estudio, un 44,2% para descargar algún tipo de material que le pidió el docente, y un 42,1% para consultar “wikis”, entre otros usos. No resulta menor que la gran mayoría de los encargados considere que los usos principales son educativos.

**Gráfico n° 12. Percepciones del tipo de uso de los usuarios por parte de los Encargados de los EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento EID – BASE: 98

### 3.2 Encuesta a usuarios

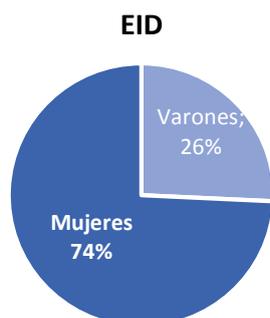
A continuación se presenta los principales resultados de la encuesta a usuarios realizada en la última fase de la investigación.

#### Principales características socio-demográficas de los usuarios

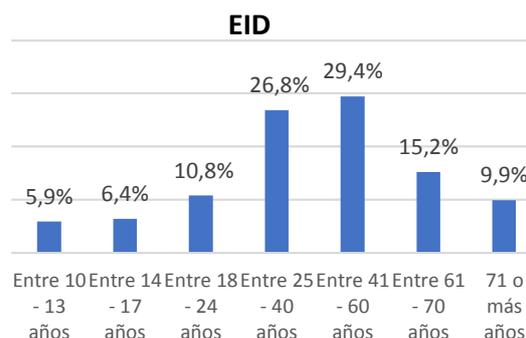
Según el Gráfico n° 13, un 74% de los usuarios de los EID eran mujeres y un 26% varones.

Respecto a la edad, según el Gráfico n° 14, el mayor porcentaje de usuarios (casi un 30%) tenía de 41 a 60 años, seguido por los usuarios de 25 a 40 años, los cuales eran un 26,8% de los casos. Entre estas edades se encuentra más de la mitad de los usuarios. Los usuarios de 61 a 70 años eran un 15,2% del total, mientras que aquellos con 71 años o más no superaban el 10%. El menor número de usuarios se encontraba en los tramos etarios más jóvenes. Los usuarios de 18 a 24 años eran el 10,8% y los jóvenes de 14 a 17 años poco más del 6%. Los adolescentes de 10 a 13 años tampoco superaban el 6% de los usuarios.

**Gráfico n° 13. Sexo de los usuarios de los**



**Gráfico n° 14. Edad de los usuarios de los**

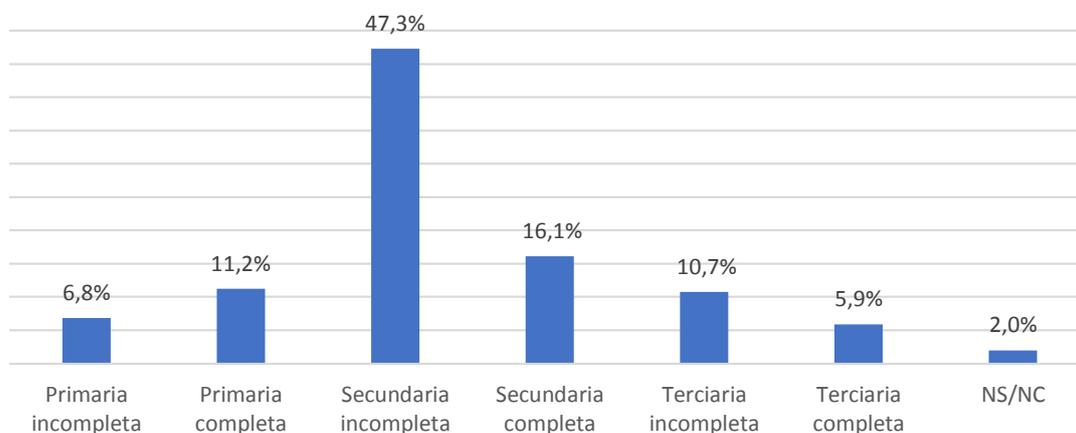


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

En cuanto al nivel de instrucción, prácticamente la mitad de los usuarios (47,3%) alcanzaban el nivel secundario incompleto. Por debajo de este nivel, un 11,2% de los usuarios contaba con primaria completa y un 6,8% no habían logrado culminar primaria.

Por otro lado, poco más del 30% tenía nivel secundario completo o superior. Los usuarios que alcanzaban secundaria completa eran poco más del 16%. Aquellos con nivel terciario incompleto eran un 10,7% y un 5,9% de los usuarios habían finalizado estudios superiores.

**Gráfico n° 15. Máximo nivel educativo alcanzado por los usuarios de los EID**

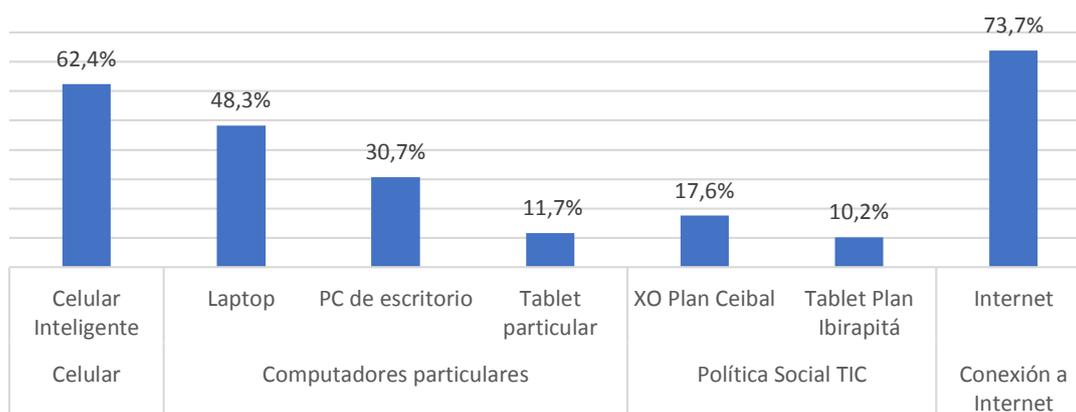


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

A nivel de equipamiento en los hogares de los usuarios, un 48,3% contaba con laptop, un 30,7% con PC de escritorio (torre y monitor por separado) y un 11,7% con tablet particular. En cuanto a la tenencia de dispositivos a través de la política social TIC, un 17,6% de los usuarios disponía en su hogar de una XO del Plan Ceibal y un 10,2% de la tablet del Plan Ibirapitá.

Por otro lado, más de la mitad (62,4%) tenían un celular inteligente, y casi tres cuartas partes (73,7%) accedían a algún tipo de conexión a Internet desde el hogar.

**Gráfico n° 16. Tenencia de dispositivos en el hogar de los usuarios de los EID**



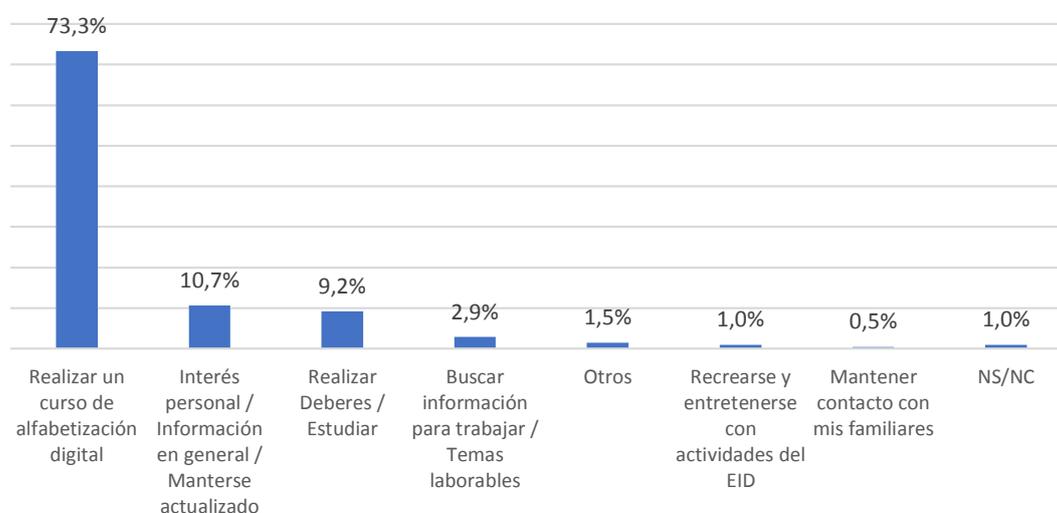
Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

### Motivos, uso y frecuencia de asistencia al EID

Como se muestra en el Gráfico n° 17, la gran mayoría de los usuarios encuestados (73,3%) manifestó acudir al EID principalmente para realizar un curso de alfabetización digital. Como se mencionó en el apartado metodológico, este hallazgo puede resultar un sesgo importante de la muestra. La mayoría de los usuarios registrados y posteriormente encuestados habían realizado algún tipo de capacitación en los espacios.

Muy por debajo, un 10,7% acudió por curiosidad, interés personal o para mantenerse actualizado. Como tercer motivo, un 9,2% concurrió para realizar deberes y/o estudiar. Como cuarto motivo, un 2,9% manifestó como principal motivación la búsqueda de información para trabajar u otro tema laboral. Menos del 1% de los usuarios manifestó utilizar el espacio para recrearse o mantenerse en contacto con amigos o familiares.

**Gráfico n° 17. Principales motivos para acudir a un EID**

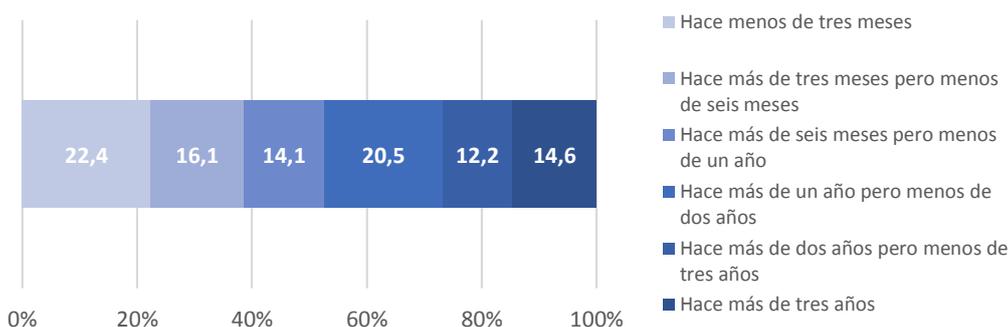


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

El Gráfico n° 18 ilustra la antigüedad de los usuarios. Un 22,4% de los usuarios encuestados acudían al centro desde hacía menos de tres meses, un 16,1% desde hace menos de seis meses (pero más de tres meses) y un 14,1% desde hace más de seis meses pero menos de un año.

En el otro extremo, un 20,5% de los usuarios acudían desde hace más de un año, un 12,2% desde hace más de dos años y un 14,6% desde hace más de tres años. Es decir, prácticamente la mitad de los usuarios acudían desde hace menos de un año a los EID, mientras que la otra mitad había completado al menos un año como usuario. Este dato no resulta menor, indicando que los espacios logran retener a los usuarios durante un tiempo bastante considerable.

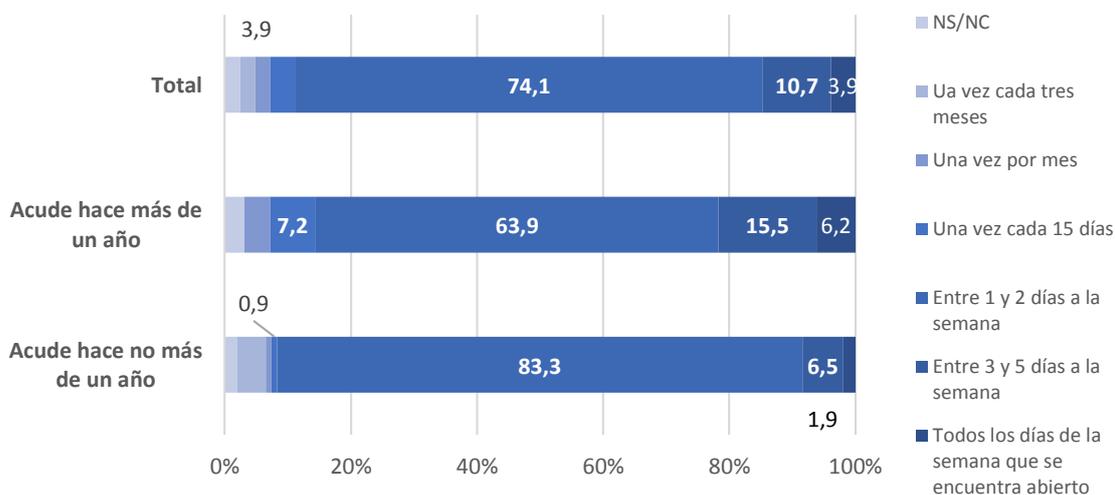
**Gráfico n° 18. Antigüedad de concurrencia de los usuarios de los EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

Respecto a la frecuencia con la que acuden los usuarios a los espacios, un 3,9% acude todos los días de la semana, un 10,7% entre 3 y 5 días a la semana y la gran mayoría de los usuarios (74,1%) entre 1 y 2 días a la semana. Los usuarios con un contacto más esporádico con los EID no representan más del 15%.

**Gráfico n° 19. Frecuencia con la que acuden los usuarios al EID según su antigüedad**

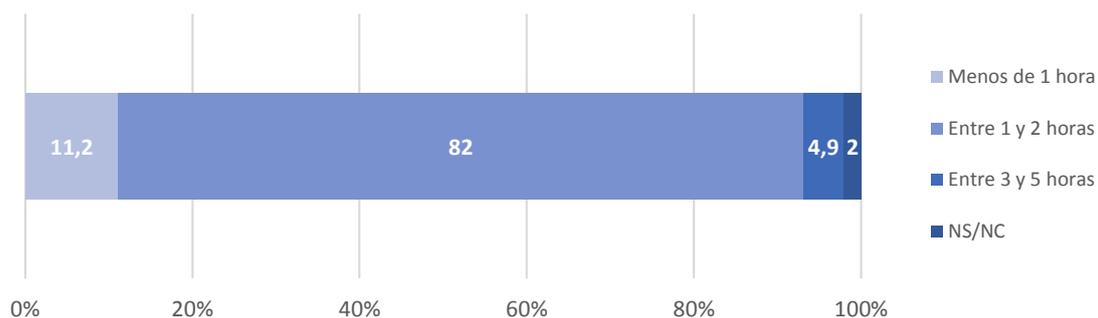


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

Controladas estas diferencias de acuerdo a la antigüedad de los usuarios, se vislumbra que aquellos usuarios que acudían desde hace más de un año lo hacían de manera más frecuente que los usuarios con una antigüedad menor a un año. Un 15,2% de los usuarios más antiguos acudían de tres a cinco veces a la semana, mientras que un 6,2% prácticamente todos los días que el espacio se encontraba abierto. Por el contrario, menos del 2% de los usuarios con menos de un año de antigüedad concurrían todos los días y tan sólo 6,5% de tres a cinco días. Como se mencionó anteriormente, estos hallazgos refuerzan la idea de “retención” de los usuarios a largo plazo.

Por último, en una visita típica, la gran mayoría de los usuarios (82%) permanecía en el EID entre una y dos horas, un 11,2% se quedaban menos de una hora y un 4,9% permanecía entre tres y cinco horas.

**Gráfico n° 20. Tiempo que permanecen los usuarios en una visita típica al EID**

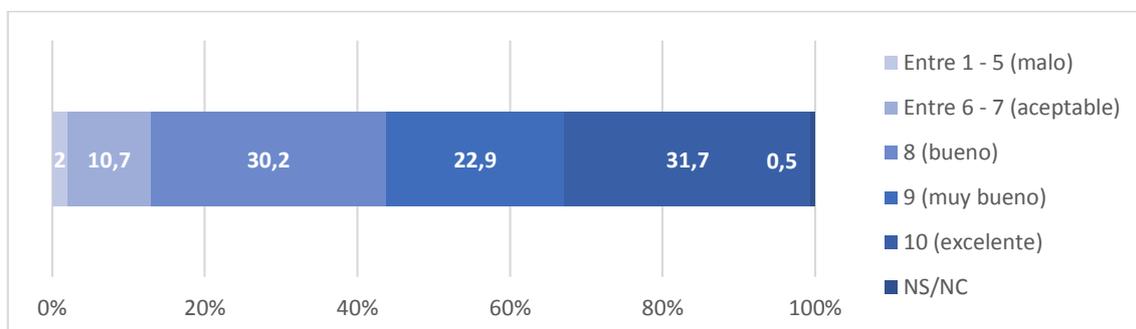


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

### Evaluación general, evaluación de la infraestructura y el personal del EID

La gran mayoría de los usuarios manifestaron estar más que satisfechos con los EID. Como se detalla en el Gráfico n° 21, en una escala de 1 a 10, donde 1 es “muy malo” y 10 es “excelente”, tan sólo un 2% valoró el espacio con un puntaje menor a seis. Un 10,7% le otorgó un puntaje de entre seis y siete, un 30,2% un puntaje de ocho, un 22,9% un puntaje de nueve y 31,7% lo calificó como “excelente” (diez puntos). Tomando en cuenta aquellos usuarios que manifestaron puntajes mayores a siete, más de un 80% está muy satisfecho con los EID.

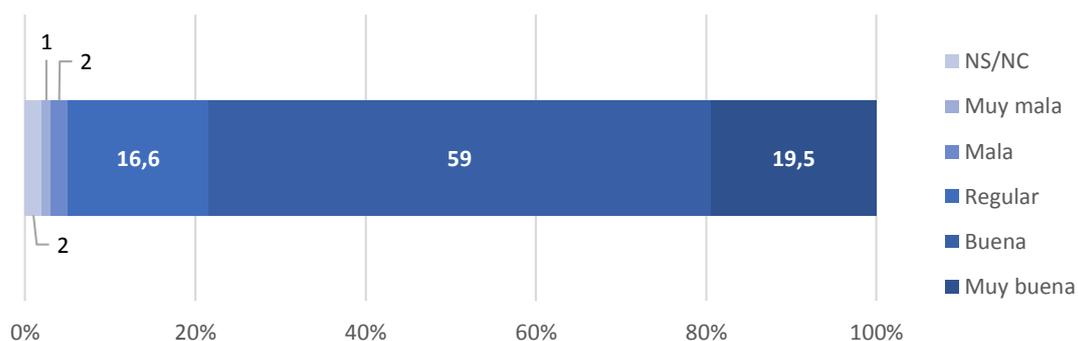
**Gráfico n° 21. Valoración general del EID según escala del 1 al 10**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

La gran mayoría de los usuarios (al igual que los encargados) consideraba la infraestructura del local “buena” (59%) y “muy buena” (19,5%). Tan sólo un 16,6% de los usuarios consideraba la infraestructura del local como “regular” y menos del 5% como mala o muy mala.

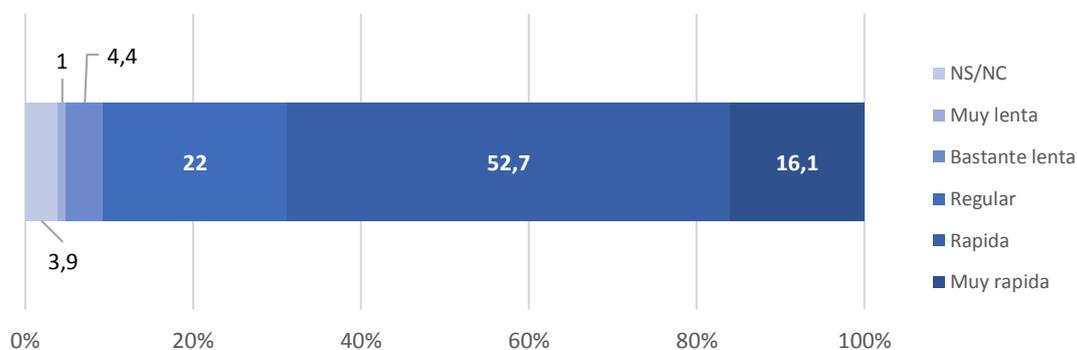
**Gráfico n° 22. Valoración de la infraestructura del local**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

La velocidad de conexión a Internet de los EID también fue valorada de manera positiva por los usuarios. Un 52,7% de ellos consideraba la velocidad de conexión a Internet como “bastante rápida” y 16,1% como “muy rápida”. Pese a ello, un 22% valora la conexión como regular. Menos de un 9% considera la conexión como “lenta” o “muy lenta”.

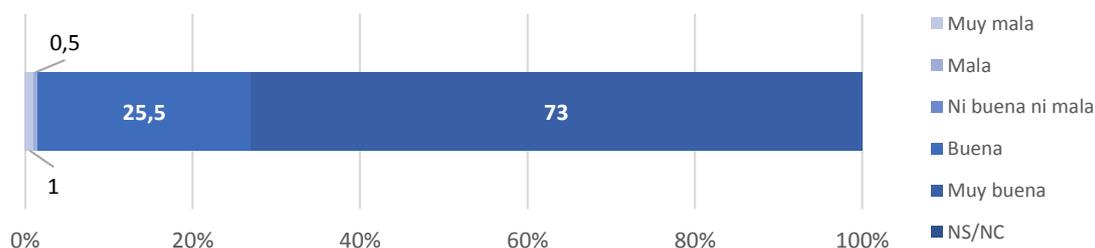
**Gráfico n° 23. Valoración de la conexión a Internet del EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

En cuanto a la calidad de la atención por parte de los encargados de los espacios, los usuarios valoraron de manera muy positiva la misma. Un 73% considera la atención del personal como “muy buena” y un 25,5% como “buena”.

**Gráfico n° 24. Valoración de la calidad de la atención por parte del personal del EID**

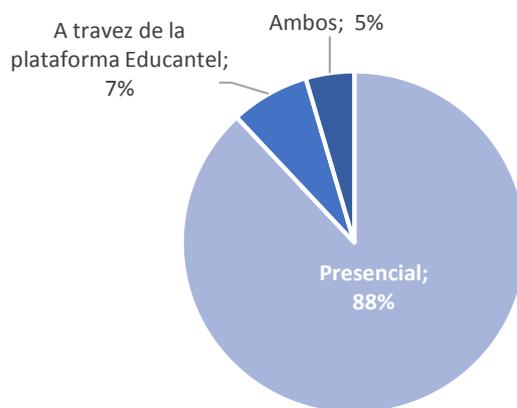


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

## Cursos

Unos 176 de los 206 usuarios habían realizado algún tipo de instancia de formación. De estos, un 88% habían realizado un curso presencial, un 7% un curso a distancia a través de la plataforma Educantel y un 5% realizó tanto cursos presenciales como virtuales.

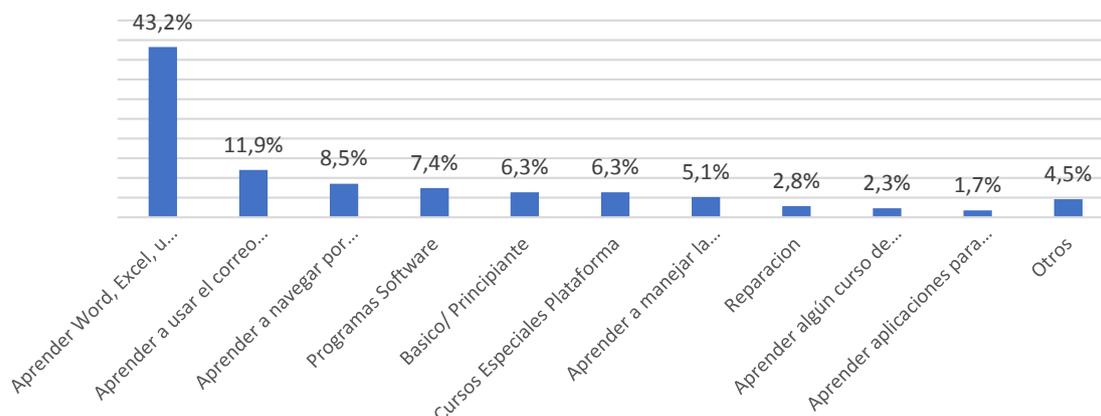
**Gráfico n° 25. Tipo de curso que realizó el usuario EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 176

Respecto al contenido del curso, una mayoría relativa de los usuarios (43,2%) optaron por capacitarse en ofimática (Word, Excel, etc.). En segundo y tercer lugar, muy por debajo, se encontraban los interesados en contenidos de comunicación (11,9%) como aprender a gestionar cuentas de correo electrónico o redes sociales electrónicas (Facebook), o en aprender a navegar en la red (8,5%). En cuarto lugar estaban aquellos usuarios que aprendieron algún tipo software especial, preferentemente avanzado, como Corel o Photoshop (7,4%). Un 6,3% de los usuarios aprendió el manejo básico del computador (apagado, encendido, manejo del mouse, etc.) y otro 6,3% realizó algún curso de gobierno abierto o gobierno electrónico en la plataforma. Un número menor (5,1%) se formó en el uso de la tablet del Plan Ibirapitá.

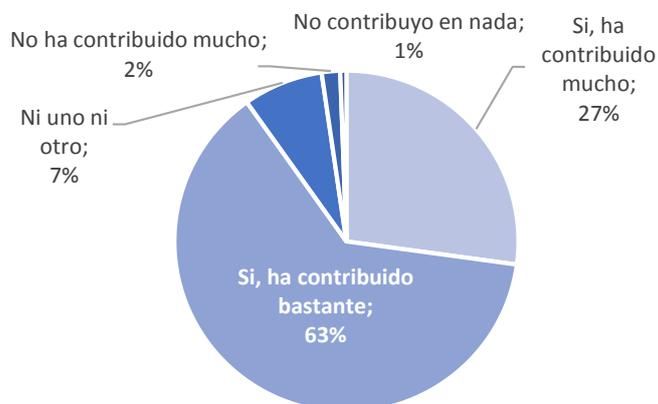
**Gráfico n° 26. Tipo de curso que realizó el usuario en el EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 176

En cuanto a la valoración de la capacitación, un 63% consideró que los cursos han contribuido bastante a su formación y 27% que ha contribuido mucho. Son muy pocos los usuarios críticos. Menos de un 3% considera que los cursos contribuyeron poco o nada.

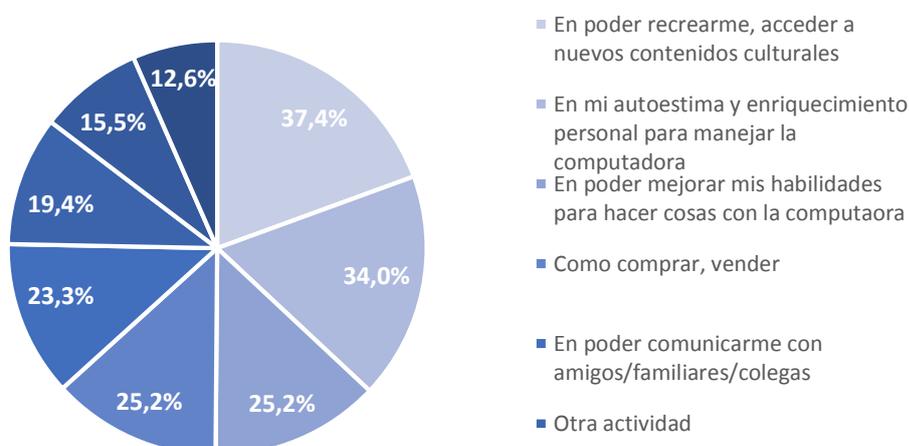
**Gráfico n° 27. Valoración del curso que realizó el usuario de EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 176

Por último, respecto al impacto de los cursos en los usuarios, una leve mayoría de los usuarios (37,4%) piensa que el curso contribuyó a la posibilidad de acceder a nuevos contenidos culturales. El 34% manifestó que el curso mejoró su autoestima y lo enriqueció para poder manejar computadoras y un 25,2% manifestó que mejoró sus habilidades con el mismo fin. En un mismo porcentaje los usuarios consideraron que los cursos tuvieron una contribución positiva para aprender a comprar y vender en Internet, para poder comunicarse con familiares o amigos fuera de su localidad (23,3%). Sin embargo, en la mayoría la formación adquirida en el EID no impactó en mayor medida en el desempeño laboral o en conseguir un mejor trabajo.

**Gráfico n° 28. Contribución del curso a los usuarios**



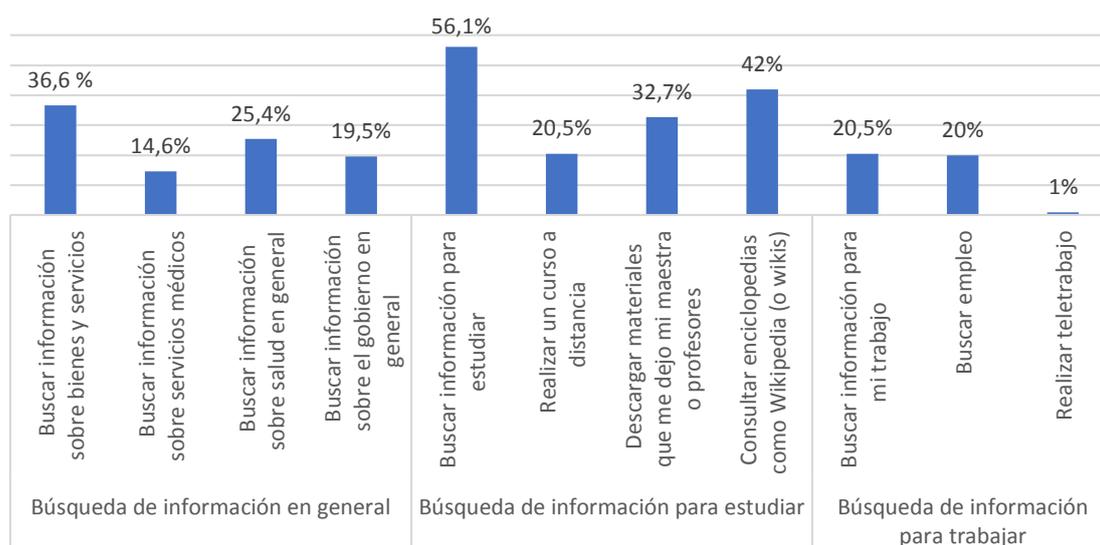
Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 176

## Usos de Internet en el EID

Consultados los usuarios sobre cómo utilizaban las instalaciones del EID, al igual que en la Encuesta de usos sobre TIC (EUTIC, 2013), la mayoría manifestaron utilizar Internet para comunicarse vía correo electrónico (67,3%), o para acceder a redes sociales electrónicas como Facebook (44,4%).

En segundo lugar los usuarios manifestaron buscar información para estudiar (56,1%), consultar enciclopedias y/o wikis (42%), o descargar materiales que han dejado sus docentes (32,7%). No es menor el porcentaje de usuarios que realizaron un curso a distancia (20,5%).

**Gráfico n° 29. Tipos de usos de Internet en los espacios EID (1)**

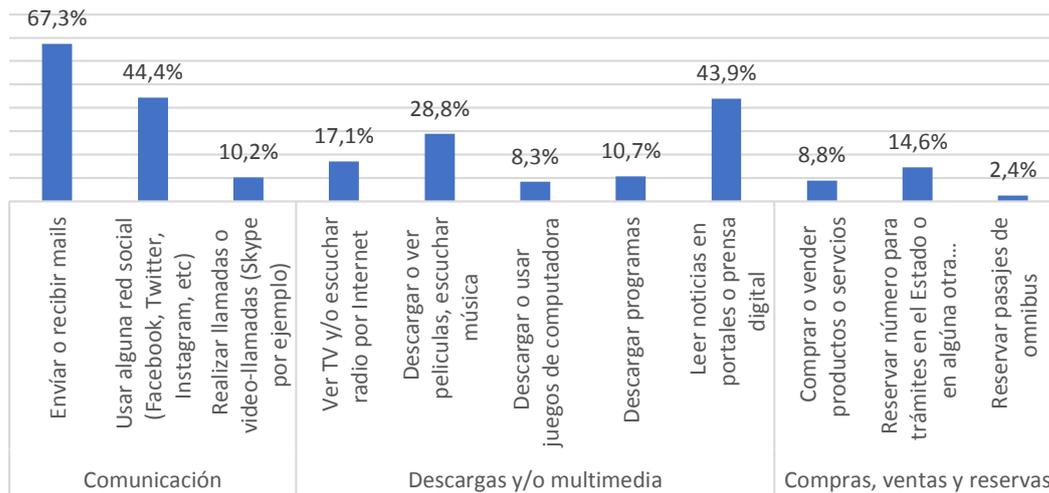


Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

En tercer orden los usuarios también utilizaron Internet en el EID para leer o descargar noticias en Internet (43,9%) información en general (36,6%) e información sobre contenidos de salud en general, o contenidos multimedia como música o películas (28,8%).

No son pocos los usuarios que también buscaron información para su trabajo (20,5%) o buscaron empleo (20%). Tuvieron menos impacto los usos considerados avanzados, como reservar número para trámites (14,6%), descargar programas (10,7%) o comprar o vender productos y servicios (8,8%).

**Gráfico n° 30. Tipos de usos de Internet en los espacios EID (2)**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

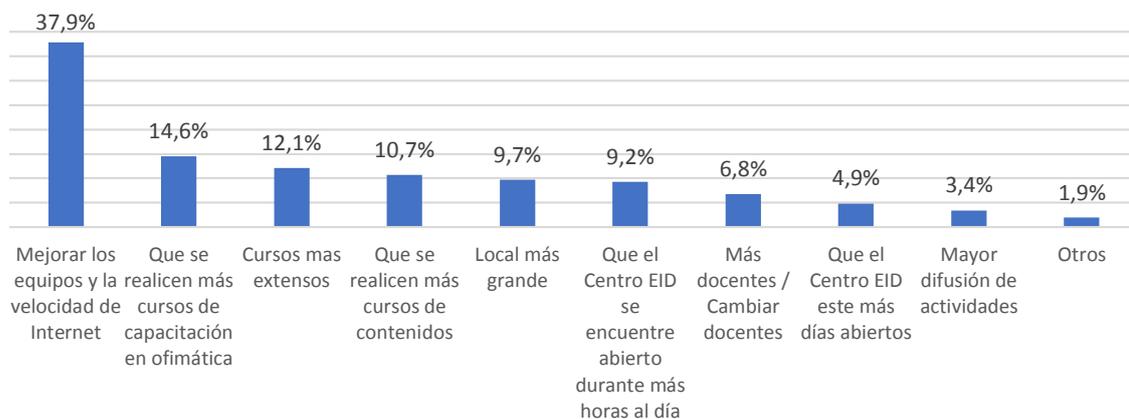
### Propuestas de mejoras en los EID

Entre otras propuestas, una leve mayoría de usuarios (37,9%) consideró pertinente mejorar la infraestructura del espacio (computadoras, instalaciones, conexión a Internet), pese a que esta categoría fue valorada de manera positiva a nivel general.

Por otro lado los usuarios manifestaron posibles mejoras en la propuesta de cursos del EID. La necesidad de realización de más cursos (14,6%), más extensos (12,1%) y con mayor oferta de contenidos (10,7%).

Otros posibles avances mencionados apuntaron a la mejora en las dimensiones de los locales (9,7%), al igual que la extensión del horario de atención (9,2%).

**Gráfico n° 31. Sugerencias de los usuarios para mejorar los espacios EID**



Fuente, procesamiento propio en base a relevamiento de usuarios – BASE: 206

### **3.3 Entrevista a encargados**

El siguiente apartado responde al análisis de 19 entrevistas realizadas a coordinadores de los EID de diferentes regiones del país.

En base a las respuestas surgieron algunos puntos de análisis que permiten adentrarse sobre las perspectivas de los coordinadores acerca de las características de los centros, roles desempeñados y usuarios con los que trabajan. La información que se presenta a continuación rescata los aspectos globales del discurso, aquello que surgió regularmente pero también lo particular, colaborando a comprender cómo se configuran los EID en la actualidad.

El primer punto que surge de la instancia de entrevistas fue la diversidad de contextos, organizaciones, docentes e infraestructura que repercuten en que los espacios de inclusión digital sean heterogéneos y que cada uno se configure de manera singular, aunque el cometido de todos sea la inclusión digital de la población.

Cada una de las configuraciones de los EID permite desarrollar y cumplir objetivos específicos orientados a las características de sus usuarios. En un extremo se encuentran las pequeñas localidades donde el EID representa el único espacio de acceso a internet público y la única impresora con scanner. En otro extremo están los Espacios que cuentan con equipos de docentes que logran articular diversas propuestas educativas para sus usuarios.

A continuación se presentan las principales dimensiones analizadas.

#### **Infraestructura**

A nivel de infraestructura tecnológica existen diversas concepciones por parte de los coordinadores. En general se resalta la lentitud de los equipos con los que se cuenta, sin embargo la conectividad está bien evaluada. La percepción de estos dos aspectos fundamentales tiene que ver con algunas de las transformaciones que están experimentando los centros.

Ya no predominan los usuarios que utilizan el centro exclusivamente para el acceso, es decir que las necesidades a cubrir por los usuarios requieren de otra potencia de las PC. La infraestructura sigue vigente en cuanto a un uso básico pero resulta insuficiente cuando se apuesta a trascender ese nivel.

El ejemplo recurrente surge cuando se trabaja sobre ciertos contenidos, como el diseño, la edición de video, entre otros. También resulta desalentadora -desde la perspectiva de los coordinadores- la lentitud de las PC al momento de navegar sobre ciertas páginas web.

El software libre constituye una tensión en los Espacios. Dentro de las entrevistas, la mayoría de los centros cuentan con el sistema operativo Ubuntu y los otros con Windows en diferentes versiones. Para aquellos que utilizan Ubuntu, más allá de comprender la política del software libre, consideran que Windows les resulta más amigable para manejar.

Este desfase representa una limitante para los usuarios, al momento de aplicar los conocimientos adquiridos dentro de los espacios en su cotidianidad. Sin embargo, aquellos que cuentan con infraestructura de Ceibal e Ibirapitá ya están familiarizados con los sistemas y sus particularidades. Los usuarios más afectados por esta tensión son aquellos que acceden a la tecnología a través del mercado y acuden al EID para su capacitación.

Cada vez más usuarios acuden a los centros con sus propios dispositivos digitales (notebook, smartphones, XO, tablet, Tablet Ibirapitá). Esta característica resulta fundamental tanto para el centro como para comprender el rol que están llamados a desempeñar tanto los coordinadores como los EID en la actualidad.

La capacidad de trasladar los dispositivos matiza la concepción del espacio como única fuente de acceso de los usuarios e invita a trabajar sobre la relación de ellos con sus propios dispositivos. Muchos coordinadores han adoptado una modalidad de cursos donde se integran los dispositivos de los usuarios, al mismo tiempo que se atiende las necesidades e intereses puntuales.

Esta realidad plantea ciertos desafíos para los Espacios, los cuales necesitan contar con la conectividad suficiente para sostener muchas conexiones en simultáneo, etc.

Los EID siguen siendo importantes como fuente de acceso a dispositivos e internet pero comienza a existir una tendencia a que los usuarios enriquezcan y aporten infraestructura propia. Como veremos a continuación estas particularidades suponen nuevos desafíos y suman nuevas necesidades a los espacios.

### **Coordinadores y Docentes.**

Existen diversas configuraciones de equipos en los Espacio de Inclusión Digital y las instituciones con las que trabajan. Asimismo los niveles de formación y de experiencia varían sustancialmente entre los diferentes coordinadores.

Se destaca la transformación del rol de coordinadores y docentes, quienes pasan a ser referentes constantes dentro del espacio y la comunidad. Cada vez más los usuarios se acercan con dudas o intereses particulares, ante los cuales los referentes despliegan diferentes estrategias de respuesta a estas demandas.

Algunos han creado cursos específicos sobre intereses compartidos por parte de sus usuarios, otros buscan solucionar los problemas y necesidades en un intercambio mano a

mano. En este sentido, el desempeño del referente cobra una relevancia sustancial y los coordinadores cumplen un rol muy importante para la inclusión digital extra cursos.

Los coordinadores expresan la necesidad de generar propuestas formativas flexibles y adecuadas a las demandas, por encontrarse con perfiles de usuarios y necesidades diversas.

A nivel de capacitación, los coordinadores tienen un alto grado de valoración de la plataforma Educantel como herramienta para la capacitación online. Apreciando que les habilita, sobre todo a los Espacios que están en el interior, la posibilidad de continuar capacitando desde sus localidades.

Aunque la valoración es en general muy buena, se manifiesta como problemático el tiempo de capacitación en relación al del centro. Muchas veces las dinámicas de los espacios no permiten disponer de horas para trabajar y capacitar dentro del portal. En contraposición, se destacan las capacitaciones presenciales, en el entendido que las mismas permiten condensar los contenidos, promueve el encuentro entre coordinadores e intercambio de experiencias.

Muchos coordinadores recalcan la necesidad de fortalecer el trabajo en Red que permite conocer experiencias, proyectos y cursos de otros centros. Esta necesidad surge a partir de intercambios que se dan en los encuentros presenciales, que desde la perspectiva de los actores enriquece el pensarse en conjunto, intercambiar problemáticas comunes y también nutrirse de las soluciones o avances de otros centros.

Se resalta que sin ser por los encuentros, no existen instancias de intercambio entre los centros y pasan nuevamente a trabajar de manera individual.

Un aspecto relevante, es la relación del coordinador y los docentes con las instituciones marco con las que se firmó el convenio. Existen muchos coordinadores que cumplen roles mixtos o tienen varias tareas dentro de las instituciones donde se encuentra el EID.

Desde las entrevistas surge la riqueza de aquellos centros que trabajan involucrados en actividades propias de las instituciones en las cuales se desenvuelven o con otras afines y cercanas. Por fuera del acceso al público en general, este trabajo en conjunto pone a disposición de las organizaciones que no cuentan con acceso o infraestructura, el conocimiento del coordinador para apoyar sus proyectos.

Algunos ejemplos de este trabajo compartido se encuentran en EID's que se alojan en centros culturales, bibliotecas, y otros que han coordinado con instituciones como escuelas y club de niños en apoyo a actividades puntuales. Desde el punto de vista de los coordinadores este trabajo del EID lo coloca al servicio de instituciones que enriquecen sus propuestas y calidad a partir de un trabajo mancomunado.

## Usuarios

El objetivo de este apartado es caracterizar a los usuarios desde la percepción de los coordinadores y comprender su perspectiva sobre los mismos, sus necesidades, motivaciones, edades, distribución por género, entre otras.

Los Espacios de Inclusión Digital se configuran a partir del trabajo que realizan para con sus usuarios. Estos representan una fuente de diversidad y heterogeneidad donde se conjugan viejos desafíos de inclusión digital con nuevas necesidades. A su vez, los coordinadores construyen una imagen desde la cual discriminar a sus usuarios, que les sirve como marco de referencia desde donde piensan sus prácticas.

En relación a los usuarios y sus motivaciones, se distinguen dos grandes grupos, quienes participan de los cursos que ofrece el EID y los que utilizan dicho espacio cuando se encuentra disponible para uso libre. Esta primera diferenciación es sustancial en cuanto a los tipos de usuarios que concurren a las diferentes instancias.

Existe la percepción de que los participantes de los cursos de alfabetización digital son principalmente adultos mayores, y que los que participan de los espacios de “sala abierta” son niños y adolescentes que pasan un tiempo en el Espacio. Por último los jóvenes y adultos jóvenes que se acercan con cuestiones puntuales a resolver o eventualmente cursos específicos de capacitación.

Claramente existe una relación fuerte entre las edades de los usuarios y los usos que realizan en los espacios. Si desagregamos por edad, son los adultos mayores los que más se acercan a los espacios de alfabetización digital y muchos lo hacen buscando atender emergentes a partir de la entrega de las tablets del Plan Ibirapitá.

Las políticas públicas de acceso a los dispositivos (Ibirapitá) y de acceso a Internet (ANTEL-Universal Hogares) han avanzado con fuerza en disminuir sustancialmente la brecha de acceso en este sector de la población. Sin embargo, comienzan a surgir otros intereses por los cuales los adultos se acercan a los espacios.

Dentro de las motivaciones que surgen como representativas para los coordinadores se encuentra la necesidad de pertenecer, ligada a las formas de comunicación contemporánea y de las cuales los adultos quieren participar. Es desde la necesidad de contar con los conocimientos o habilidades necesarias para participar de los espacios comunicativos que los mayores se acercan al espacio.

Estas motivaciones convierten a los centros en lugares de referencia no tanto asociados al acceso, sino al aprehender una forma de uso que tiene que ver con estar, con existir en el mundo contemporáneo. Esta realidad posiciona a los espacios en un lugar de referencia

particular e interesante, donde lo que se busca es encontrarse con otros mientras se aprende sobre las herramientas de encuentro digitales.

Los espacios pasan a ser lugares de “ida y vuelta” porque los usuarios vuelven de sus casas, donde utilizan sus dispositivos, con nuevas interrogantes. Este círculo es valorado como positivo y los coordinadores comienzan a comprender y valorar el nuevo rol que les toca en la actualidad, donde el acceso va dejando de ser la necesidad primera.

Los jóvenes y adultos-jóvenes por su parte parecen tener motivaciones más pragmáticas, asociadas sobre todo al mundo laboral. Desde la perspectiva de los coordinadores, estos usuarios se acercan para resolver cuestiones puntuales o para cursos de capacitación que tengan relación directa con el trabajo.

El manejo de internet y de los medios informáticos resulta una condición necesaria para la dinámica del mercado laboral actual, realizar un currículum para postular o aplicar a un empleo, contar con ciertos conocimientos informáticos, es determinante en lo que refiere a la relación de estos usuarios y los espacios.

Los jóvenes se acercan al espacio, que pasa a ser la referencia sobre habilidades digitales puestas al servicio del mundo laboral. Si para conseguir trabajo hay que mandar un currículum o completar un formulario online, los referentes de los espacios offician como tutores que los acompañan en los procedimientos necesarios.

Existen casos particulares de EID, como los que funcionan en el Mercado Modelo o el Espacio del INR en Punta de Rieles donde, además de trabajar con la comunidad, el contexto de los mismos los vuelcan de manera particular hacia la capacitación y aprovechamiento de las tecnologías digitales para la gestión de emprendimientos.

Este tipo de espacios pasan a ser centros de referencia y de acercamiento a la informática aplicada al manejo de empresas, acompañando a los usuarios ya sea en la administración de la contabilidad con planillas de cálculo hasta en la realización de trámites online (BPS, DGI, Bancos).

Estos casos especiales sirven de ejemplo para comprender el EID en fuerte interacción con sus contextos y las necesidades de las comunidades con la cuales trabajan.

En cuanto a los niños y adolescentes, los espacios se utilizan como fuente de esparcimiento o recreación y búsqueda de materiales para las tareas de la escuela o el liceo. Generalmente son los que más uso hacen de los tiempos de sala libre. Los espacios resultan un lugar de encuentro donde los niños se juntan a compartir y jugar en internet. Existen casos donde las instituciones educativas de referencia generan proyectos con los espacios y el trabajo en conjunto resulta muy bien conceptualizado por parte de los coordinadores.

Más allá de las particularidades de cada grupo de usuarios y su heterogeneidad vale la pena resaltar la configuración dinámica de los Espacios de Inclusión Digital. Si entendemos a los EID como espacios que aportan a la apropiación de las tecnologías digitales por parte de los ciudadanos, es esperable que una vez satisfecha la necesidad de acceso, las necesidades y motivaciones de los usuarios se diversifiquen y se acomoden a sus necesidades cotidianas.

Para algunos coordinadores estos cambios pueden ser problemáticos en la medida que no logran reconfigurar su razón de ser como espacios de inclusión digital, para otros la transición se está elaborando alrededor de re significar la idea de inclusión digital y ampliar los ámbitos de acción e intervención.

### **3.4 Grupos de Discusión con personas usuarias de los EID**

Se presentan a continuación los resultados del análisis de discurso y contenido de cuatro grupos de discusión realizados a veintiséis personas usuarias de los Espacios de Inclusión Digital (en adelante EID).

Las conclusiones de este informe se desprenden del análisis de la transcripción textual de la discusión de los grupos realizados y se utilizó el software Atlas Ti, dada las potencialidades del mismo en la sistematización de los datos cualitativos recogidos.

#### **Caracterización de los EID y sus usuarios**

El primer grupo de discusión fue realizado con personas usuarias del EID del Centro de Acceso a la Información – Barrio Anglo, Fray Bentos, Río Negro (en adelante CAIBA).

Inaugurado en el mes de marzo de 2012, actualmente se encuentra operativo y presenta un perfil netamente comunitario, trabaja de forma abierta a la comunidad y su oferta formativa es flexible a las motivaciones y demandas de sus usuarios. Ubicado próximo al ex frigorífico ANGLO, hoy reconocido por UNESCO como “Paisaje cultural industrial Fray Bentos” en la lista del Patrimonio Mundial.

Se entrevistaron aquí, once personas usuarias del EID, en su amplia mayoría mujeres jóvenes y adultas jóvenes, y dos varones, uno joven y otro adulto mayor. La técnica se desarrolla en el Museo de los Puentes, en tanto espacio alternativo al EID- CAIBA.

El segundo grupo de discusión se realizó con usuarios/as del EID de uno de los doce Centros de Educación no formal de Capacitación y Producción que hay en el país (en adelante CECAP).

El espacio fue inaugurado en marzo de 2008, se encuentra actualmente operativo, presenta un perfil institucional, con una oferta educativa específica y dirigida a unos cuatrocientos jóvenes entre 15 y 20 años que no estudian ni trabajan.

El Centro es dependiente del Ministerio de Educación y Cultura, y sus acciones están orientadas a la reinserción y continuidad en el sistema educativo formal y la formación para el ámbito laboral de este sector de la población.

El grupo de discusión se realiza en la Sala “Gessel” de Facultad de Ciencias Sociales/UdelaR, en tanto espacio pensando específicamente para la realización de la técnica de investigación seleccionada. Las personas que participan son cinco jóvenes de 17 y 18 años, cuatro mujeres y un varón, que cursan primero y segundo del ciclo básico.

El tercer grupo de discusión se realizó con personas usuarias del EID de la Organización Nacional Pro Laboral para Lisiados - Montevideo (en adelante ONPLI). El espacio se inauguró en junio de 2009 y si bien está actualmente operativo, presenta en los últimos dos años importantes períodos de inactividad en materia de oferta de cursos.

Se entrevistaron cinco personas con discapacidad física, cuatro varones y una mujer, principalmente de generaciones jóvenes y adultas y un varón adulto mayor.

Si bien el EID está orientado a las personas que participan de la propia Organización, funciona también de forma abierta a la comunidad, preferentemente al barrio donde está ubicado (Reducto). En este caso, la técnica de investigación se desarrolló en el mismo lugar donde opera el EID.

El último grupo de discusión se realizó en el EID de la Unidad N° 6 de Punta de Rieles, (en adelante EID-PR) participaron de la técnica cinco varones jóvenes entre 20 y 35 años, que se encuentran en contexto de encierro y son usuarios frecuentes del espacio.

El centro está operativo desde noviembre de 2012, presenta un perfil institucional, depende del Instituto Nacional de Rehabilitación (en adelante INR), funciona dentro de la Unidad Penitenciaria y sus destinatarios son las personas que se encuentran privadas de libertad.

Cuenta con el desempeño de un coordinador, y el apoyo tres jóvenes usuarios del EID, quienes además de participar del espacio, gestionan el mismo, brindando cursos y asistiendo permanentemente a otras personas que concurren.

### **Motivaciones personales, participación y frecuencia de uso del EID**

La principal motivación de las personas usuarias al momento de participar de los EID, es comenzar o continuar con su proceso de alfabetización digital, manifiestan interés en

familiarizarse con el manejo de la herramienta, particularmente de las computadoras y su acceso a internet.

La forma en cómo se configuran los EID inciden en las motivaciones personales de sus usuarios/as. Por ejemplo, los jóvenes de CECAP expresan hacer uso del EID porque entienden necesario adquirir determinados conocimientos vinculados al uso de las TIC, a efectos de prepararse para aplicar en el mercado laboral.

En el caso de los usuarios de ONPLI, entre las principales motivaciones para acudir, ven en el EID un espacio pertinente que aborda el problema de la alfabetización digital, la apropiación de las tecnologías, desde una perspectiva que implica a las personas con discapacidad física, muchas de ellas que viven en contextos sociales desfavorables.

Contar con un espacio como este, según sus usuarios/as, promueve una mayor visibilidad de su condición, y una posibilidad de inclusión social dentro de la propia comunidad.

Para los jóvenes usuarios de PR, el EID es una forma de aprovechar productivamente el tiempo que disponen, dado su contexto de encierro. Si bien muchos de los que participan expresan acercarse con el interés de “descontar”, es decir, redimir pena, con el tiempo la motivación pasa a ser superarse y aprender.

Los usuarios que discutieron en los grupos, no presentaban mayores antecedentes de uso de otras tecnologías previo a participar de estos EID. En muchos casos, concurrir a los centros significó para muchos su primer antecedente de uso de computadoras vinculadas a internet y su primera experiencia de alfabetización digital.

Si bien al momento de realización de la técnica, la mayoría contaba con computadoras en su hogar (de escritorio, o los modelos del Plan Ceibal como XO, Magallanes, Positivo, etc) u otras tecnologías como celular inteligente o tablet, cuando se acercaron por primera vez a los espacios de inclusión digital presentaban tímidos antecedentes de uso de tecnologías complejas vinculadas a internet.

En relación a la participación de los usuarios/as en los EID, cada grupo presenta trayectorias particulares, pero en todos los casos su participación está determinada por la oferta de cursos y otras propuestas formativas del espacio.

En el caso del EID-PR, los usuarios relatan frecuentar el espacio desde hace dos años, participan activamente del centro y de la gestión del mismo. Los propios usuarios son referentes del espacio en relación a sus pares.

Los usuarios de ONPLI, manifiestan participar hace varios años (aproximadamente siete años), son usuarios del espacio y a su vez integrantes activos de la Organización. El espacio surge con la idea de instalar un cyber dentro de la institución, que luego derivó en el EID o “CASI” tal como ellos prefieren llamarle.

Las personas usuarias del EID CAIBA, expresan haber frecuentado el centro desde hace tres años, y algunos hacen uno, y cuando lo hicieron la frecuencia de uso del espacio fue semanalmente, en tanto duraban los cursos.

Por su parte los usuarios de EID-CECAP en su mayoría hace un año que participan del “centro de Informática” y frecuentan el mismo, una hora dos veces a la semana.

Un aspecto común en el discurso de los participantes, -exceptuando el EID-PR- es que muchos de ellos se desplazan para asistir a estos EID, ya que su lugar de residencia es distante de donde están ubicados los mismos.

Es el caso de CAIBA, son frecuentes las expresiones de personas usuarias que eligen asistir a este EID y no a otro, incluso disponiendo de otros centros en sus barrios, afirmando sentirse cómodos con el lugar y su personal coordinador y docente.

En el caso de CECAP y ONPLI, no lo eligen, sino que necesariamente para participar de la institución deben desplazarse, incluso viviendo en Departamentos próximos a Montevideo.

En todos los casos, la figura de su coordinador, goza de buena opinión entre los usuarios de los cuatro EID donde se aplicó la técnica, y destacan su paciencia al momento de brindar los cursos.

Es la flexibilidad en el horario y la posibilidad de “recuperar clases” que ofrecen los EID de CAIBA y ONPLI, lo que resulta determinante para los usuarios al momento de asistir a estos centros y no a otros ubicados en lugares más próximos a su barrio.

Destacan la posibilidad de asistir a estos dos EID, incluso en días donde no se tiene clases, a efectos de buscar información, canalizar dudas personales, ser asistidos en el uso de otras tecnologías que disponen en sus hogares, e incluso imprimir materiales de forma gratuita como parte de la prestación del EID.

También expresan que el personal coordinador y docente, evita saturar la capacidad locativa del EID, lo que redundaría en que cada usuario/a tiene su espacio de aprendizaje, “su momento”, y eso les genera satisfacción y ganas de volver.

En contraposición, en el caso del EID-PR, la falta de flexibilidad en el horario en que funciona el centro, limita la cantidad de alumnos, dado que muchas personas privadas de libertad trabajan y encuentran cerrado el centro en el horario que pueden asistir.

### **Infraestructura, propuesta formativa y demandas de las personas usuarias del EID**

Atendiendo a la infraestructura de los EID, la mayoría de los usuarios entienden que los espacios están descuidados, sus máquinas son viejas y la conexión a internet es lenta.

A excepción de los usuarios del EID CAIBA, quienes expresan sentirse conformes con las condiciones y los insumos con los que cuenta el espacio, relatan que disponían de seis equipos y hoy cuentan con cuatro PC de escritorio modernas y que funcionan bien, a las cuales se les hace un mantenimiento constante. Asimismo manifiestan su interés por sumar otros equipos, dado que el centro cuenta con un espacio edilicio amplio que permitiría ampliar la prestación.

En el caso de los usuarios del EID – CECAP hay consenso en el discurso de los jóvenes de que internet resulta lento, y que hay equipos, que si bien se mantienen, hoy están rotos.

Más marcada es la posición de los usuarios del EID-PR quienes afirman que el espacio está descuidado, que las computadoras son viejas y que internet es totalmente lento, e incluso utilizan modem con conexión personal a efectos de dar respuesta a las demandas de los usuarios.

Estas limitaciones vinculadas a la infraestructura, determina el número de personas que pueden hacer uso del espacio, afirman que “en cierta forma, acá se podría tener mucha más gente estudiando, mucha más gente trabajando”.

Las personas usuarias del EID-ONPLI reconocen que los equipos están “bastante pobrecitos”, y que sería importante mejorar las condiciones en las que se encuentra el espacio, mediante el acceso a monitores más grandes, mayor memoria en la PC y mejor velocidad de la red WIFI.

Actualmente disponen de cinco equipos más una impresora multifunción, que en su momento recibían el mantenimiento de un técnico de ANTEL, pero que luego, en la medida que comenzó a cambiar el “escenario digital”, (los cyber fueron desapareciendo, la difusión y el acceso a otras tecnologías y particularmente internet en los hogares), llevó a que el espacio se descuidara y represente una dificultad mantenerlo operativo.

ONPLI, a través de sus integrantes y usuarios, realiza esfuerzos orientados a mantener el espacio, colectas y otras acciones, pero las mismas resultan insuficientes. A su forma, los usuarios del EID-PR son quienes reciclan los equipos y hacen el mantenimiento a las computadoras que aún quedan funcionando.

Es importante contar con el capital humano necesario para poder gestionar el EID, hablan de la necesidad de que una persona pueda dedicarse completamente a la tarea de conducir y gestionar el centro, en el entendido de que ello redundaría en un uso óptimo del mismo.

Respecto a la propuesta formativa de los EID donde se realizaron los grupos de discusión, se observa que si bien los espacios presentan como objetivo común facilitar los procesos de alfabetización digital de sus usuarios, su oferta formativa varía según la configuración del propio centro.

Los EID con perfil institucional, como es el caso de CECAP y PR, presentan una oferta formativa definida, con determinada rigidez en el horario de uso del espacio y en la posibilidad de integrar infraestructura propia de los usuarios. Es decir, la posibilidad de que el centro opere con tecnologías propias de los usuarios que allí asisten.

El caso de los EID con perfil comunitario, como CAIBA y ONPLI, presentan aspectos en común, entre ellos, los cursos que proponen y sus diferentes niveles, la flexibilidad en el horario, la integración de la infraestructura del espacio con la que cuentan sus usuarios y la respuesta a demandas de formación específicas orientadas por ejemplo a personas con discapacidad física e intelectual.

En el caso de CECAP, se trata de una oferta formativa definida, sus usuarios/as están totalmente delimitados, y en el marco de un proceso de formación más amplio. Los cursos favorecen la adquisición de competencias digitales orientadas al mercado laboral.

Los jóvenes cuentan haber trabajado en los sistemas operativos Windows y Linux. Son puntuales las expresiones vinculadas al uso libre o exploratorio de las computadoras e internet en particular, ya que cubrir la asistencia de 400 jóvenes representa una dificultad en sí misma.

Por su parte, los usuarios del EID-PR, hablan de cursos específicos que algún momento se ofrecieron, como libreoffice básico y avanzado, armado, reparación e instalación, cursos de contabilidad, etc, todas experiencias fragmentadas sin continuidad.

Asimismo, no existen espacios de uso recreativo en el EID-PR, de hecho su coordinador y los referentes del espacio, cuentan con un protocolo de seguridad para la regulación de contenidos. Desde un servidor madre se controla el uso que hacen los usuarios en las demás computadoras.

Una de las limitaciones que no comparten los usuarios de PR, es la prohibición de usar youtube. Entienden que es una plataforma útil para estudiar y buscar información. Y resulta una contradicción que el espacio de inclusión digital sea tan restringido, mientras que fuera del EID pero dentro de la propia unidad las ppl hacen uso de estas mismas plataformas.

En el caso de los EID CAIBA y ONPLI, ofrecen cursos multinivel, que abordan desde los aspectos más básicos u operativos para manejar la herramienta, a otras instancias de formación de nivel medio y avanzado, vinculadas a operar Windows y específicamente Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), uso de internet, buscadores, creación de cuentas, etc.

Uno de los participantes del grupo de discusión de ONPLI es diseñador y relata haber brindado incluso cursos vinculados al uso de programas de diseño. Contaban con una

persona que enseñaba a utilizar herramientas como el Blog Spot, mercado libre, casilla de correos, y redes sociales (específicamente Facebook).

Ambos EID trabajan con la infraestructura que dispone el espacio e integran otras tecnologías con la que cuentan sus usuarios, es decir una infraestructura personal o propia. Fuera del horario de clases, -según sus usuarios-, los espacios habilitan el uso libre de las pc y de internet en particular.

Se trata de EID que concilian su propuesta formativa con las demandas de las personas usuarias, y destinan tiempos de uso libre, orientados principalmente a generaciones de menor edad (niños y jóvenes) que se acercan a hacer uso de las herramientas disponibles, o de las personales (ceibalitas, o celulares inteligentes), apropiándose del uso de la red WIFI.

De hecho cuentan los usuarios, que incluso cuando los EID tienen sus puertas cerradas, dejan disponible el uso de WIFI para todo aquel que frecuenta las inmediaciones del espacio.

Un aspecto particular del EID-CAIBA, que lo erige como un importante componente motivacional para sus usuarios, es que el espacio hace entrega a fin de año, de certificados de asistencia y aprobación de cursos.

Es el ejemplo de algunas de las funcionarias de la Intendencia de Río Negro, que participaron de este grupo de discusión y relatan cómo la realización de estos cursos ha sumado competencias a su legajo personal.

Mejorar el mecanismo de acreditación fue uno de los planteos más frecuentes en la discusión de los usuarios del EID-PR. Afirman que desde que comenzaron a brindar cursos, han pasado unos ciento cincuenta jóvenes, de los cuales muchos han salido en libertad y se han ido sin sus acreditaciones.

Expresan la necesidad de buscar una solución, proponen sea la propia plataforma Educantel quien brinde las acreditaciones, haciendo énfasis en cuál fue la formación de la que participaron y no en el lugar físico desde donde la hicieron, en el entendido de que una acreditación que parte de una unidad penitenciaria refuerza el estigma que recae sobre las personas privadas de libertad.

También reconocen que para lograr utilizar Educantel los equipos deben actualizarse y contar con una mejor velocidad de internet, reconocen que la plataforma está dispuesta a brindar las acreditaciones, pero actualmente la infraestructura con la que disponen no habilita la realización de cursos desde allí.

En lo que respecta a demandas puntuales por parte de los usuarios que los espacios han tenido que atender, surgen en el discurso algunas experiencias a destacar:

Una primera es que, si bien el EID ONPLI siempre tuvo personas con discapacidad física como usuarios de la propia organización y del espacio, fue necesario responder a la demanda de

un grupo menor de personas con discapacidad intelectual, lo que dio como respuesta la incorporación de herramientas especiales, que iban desde programas para clickear con la vista, hasta punteros y cabezales.

La segunda experiencia está vinculada al aporte de Leonardo en el EID - CAIBA, joven no vidente que participó de la técnica- quien expresa que comenzó siendo un usuario del espacio, y luego se desempeñó en el propio EID impartiendo cursos a otras personas no videntes o con dificultades visuales, a partir de la incorporación del software F123 en el proceso de alfabetización digital de estas poblaciones.

Por su parte, Mercedes -coordinadora del Hogar “La Pileta”- y una de sus funcionarias Gabriela (ambas usuarias de CAIBA), relatan la experiencia de haber promovido e implementado un proyecto donde las personas con discapacidades físicas e intelectuales, que residen de forma permanente participen de cursos de alfabetización digital.

Estas acciones, promovidas por los propios usuarios, que son relatadas como gratificantes e innovadoras en el contexto local, dan cuenta de la pertinencia de los Espacios de Inclusión Digital cuando son gestionados de forma eficaz y eficiente, en la medida que la infraestructura y el capital humano estén presentes.

### **Alfabetización digital y beneficios adquiridos a partir de su participación en el EID**

En relación a las competencias digitales adquiridas por las personas usuarias de los EID que participaron de esta técnica, se rescatan ricas experiencias de incorporación de conocimientos vinculados al uso de TIC a su dinámica personal y diaria.

Los usuarios expresan sentirse más seguros en el manejo de las herramientas, específicamente computadora e internet, y encuentran en el “EID, CASI o Sala de Informática” un centro de referencia en materia de alfabetización digital.

Se observan principalmente competencias digitales básicas e intermedias, entre las que se encuentran aquellas vinculadas al paquete office, es decir uso de programas como Word, PowerPoint y Excel, así como programas de diseño de folletos, y la realización de búsquedas estratégicas mediadas por internet.

Tal como señala una de las participantes del grupo CECAP, hace dos años atrás (previo a su participación en el EID) no sabía enfrentarse a una computadora y manejar un procesador de texto, o afirmaciones como las de Marcel de PR cuando dice que “empecé a utilizar internet acá, privado de libertad”.

Existe un grupo menor de usuarios que relatan contar con competencias digitales avanzadas o de experiencias de usos estratégicos de la herramienta, específicamente de la computadora e internet<sup>1</sup>.

Es el caso de las compras realizadas por mercado libre y OLX que relatan haber realizado alguna de las personas usuarias de CAIBA, o el uso de la herramienta Blog Spot, en tanto posibilidad de contar con un espacio web personal y gratuito. El ejemplo de Juan Carlos que tiene su blog de “Tienda de cuero” donde promociona los productos que él vende, así como otra usuaria que publica recetas saludables y plantas medicinales en su propio blog, y otro quien usaba el espacio para publicar sus poesías.

Expresan que desde que existe el “CASI” han editado semanalmente la revista deportiva “Zona Naranja”, que luego era impresa en las propias instalaciones de la Organización ONPLI y era una forma de generar recursos para la misma. En esta revista deportiva difundían también las actividades vinculadas al basketball en silla de ruedas.

Para los usuarios éstas experiencias fueron de las más significativas y motivadoras. Hoy la edición de esta revista no se realiza, dada las dificultades económicas que atraviesa la Organización.

Un aspecto recurrente en las personas usuarias, es que una vez que participaron de los EID, sienten interés por continuar profundizando sus conocimientos y consideran la posibilidad de asistir a nuevos cursos dentro de los mismos.

### **Pertinencia del EID**

No está en cuestión la pertinencia social y educativa de los EID en el discurso. Para quienes participaron de la técnica, los EID son necesarios y cada grupo presenta argumentaciones que dan cuenta de ello.

Las personas usuarias del EID-ONPLI sostienen que, si bien entienden que el espacio no funciona como en sus momentos de “auge”, no hay dudas sobre la importancia que reviste connotando que “hay personas que no salían de sus casas” como afirmaba Juan Carlos, dando cuenta de lo relevante de propiciar espacios tendientes a superar las brechas digitales en personas con discapacidades físicas e intelectuales, y que además vivencia contextos socioeconómicos que les son desfavorables.

Por otro lado, existe consenso en los usuarios jóvenes del EID-CECAP cuando afirman que para desenvolverse en determinados desempeños laborales es prácticamente excluyente el manejo de las TIC y es ahí cuando el EID desempeña su rol estratégico.

---

<sup>1</sup> Ver ejemplos en el cuadro de citas textuales.

Tal como señala una participante, su principal motivación para concurrir a estos espacios, es precisamente reconocer que pasaban los años y que no disponía de una formación que le permitiera aplicar a un empleo.

El EID-PR, cuenta con unos diez los jóvenes que están realizando estudios en distintas facultades de UdelaR, que hacen un habitual uso de la plataforma EVA en el EID, lo que resulta una condición necesaria, dadas las limitaciones que plantea el propio régimen de horas, en el marco de sus salidas transitorias educativas.

En este sentido, la prestación de los EID es determinante en los procesos de alfabetización digital de sus usuarios, contribuyendo a la superación de las brechas digitales tanto en lo que refiere al acceso, uso, y apropiación de las TIC.

Frente a la hipotética ausencia de los EID - recurso utilizado como disparador de la discusión- los jóvenes expresan “que se pierde un montón”, el EID CECAP es percibido como una oportunidad de alfabetización digital para muchos jóvenes, y una ventaja a la hora sumar capacidades para insertarse en el mercado laboral.

Frente al mismo planteo, “CAIBA cierra sus puertas por falta de recursos”, los usuarios de éste EID reaccionan con sorpresa e insatisfacción ante la afirmación, y asumen automáticamente una posición proactiva en la búsqueda de soluciones, generación de beneficios, expresiones de compromiso para con el espacio, en el entendido de que tanto CAIBA como otros EID no pueden dejar de funcionar y son indispensables en la formación de las personas.

Es un aspecto a destacar el sentido de pertenencia que desarrollan los usuarios en relación a los “EID, CASI o Centros de Informática”.

En palabras de los jóvenes usuarios del EID-PR, “de las puertas para adentro, esto es calle” dando cuenta del significado que le atribuyen al Espacio de Inclusión Digital en contextos de encierro, “de las puertas para adentro, es estudio, facultad, charlas, recreación (...) que vengan que esto acá siempre va a estar abierto” mostrando el compromiso de los propios usuarios para que el espacio continúe operativo, y sobre todo funcione bien.

Por último, respondiendo al rol que están llamados a desempeñar los EID, y bajo consenso de que el escenario digital uruguayo ha cambiado, surge en el discurso de las personas usuarias del EID de CAIBA, ONPLI, y PR la importancia de articular los Espacios de Inclusión Digital con otras políticas digitales como Ceibal e Ibirapitá.

En el EID-PR, los jóvenes relatan que existen personas mayores en la Unidad 6 de Punta de Rieles que han sido beneficiarios del Plan Ibirapita pero sienten que desde el Espacio no se les ha podido ayudar como les gustaría, dada las limitantes de acceso a wifi, lo que les impide formarse en el funcionamiento de las tablets y usos vinculados a internet.

En todos los casos, en la medida de sus posibilidades, han respondido a la demanda de personas mayores beneficiarias del Plan Ibirapitá interesadas en continuar profundizando sus conocimientos en relación al uso de la tablet e internet.

Algunos participantes, expresan que sería oportuno que las personas adultas mayores puedan recibir sus tablet en algunos EID, además de continuar con su proceso de alfabetización digital en estos centros.

Entienden sería una estrategia viable, que revitalizaría el Espacio y puede dotar de otros recursos económicos y humanos necesarios para su funcionamiento. Estos EID se desempeñarían como nexo entre la política digital y las personas beneficiarias de la prestación. Lo que supone necesariamente incorporar otro tipo de tecnologías que los haga más atractivos y actualizados.

#### **4. Conclusiones y recomendaciones**

De acuerdo al perfil de los EID la gran mayoría de los Espacios se encuentran radicados en el Interior del país y bajo la coordinación de instituciones públicas. Es importante señalar que la mitad de estos centros prestan servicios desde 2004 y gran parte de ellos a partir de 2010.

Los EID cuentan tanto con infraestructura como mobiliario. La gran mayoría de centros se encuentran abiertos al público al menos 5 horas al día, acudiendo promediamente alrededor de 2300 usuarios diarios.

En cuanto al personal a cargo, la mayoría de los encargados de centros alcanzan niveles de educación terciaria, y un nivel de competencias digitales que consideran alto. Más de la mitad de los centros cuentan al menos con dos o más personas dedicadas a actividades de los EID. También más de la mitad cuenta con algún docente de informática que dicte cursos de alfabetización digital.

Si nos basamos en las consideraciones de los encargados, la velocidad de conexión es valorada positivamente sin embargo, la infraestructura resulta inadecuada para las nuevas necesidades y usos de los centros. Siendo las PC viejas y muy lentas, limitan la capacidad de los espacios de ofrecer cursos de diseño, imagen y video, entre otros. Por otro lado, el sistema operativo libre y sus paquetes no corresponden con los sistemas que acceden los usuarios, generando un desfase entre el Espacio y los recursos de los usuarios. De allí que muchos encargados consideran que los usuarios lleven sus propios dispositivos, lo que permite ampliar la infraestructura del centro.

Según los encargados existe una segmentación clara del público según el horario que acude al EID. Niños y jóvenes. Concurren cuando el espacio es libre y sobre todo por esparcimiento

o búsqueda de material para estudio. Los adultos jóvenes mayormente para solucionar alguna situación particular (preparar un currículum vitae, hacer un trámite). Los adultos mayores son los que más participan de los espacios de alfabetización digital, y sus intereses tienen que ver con la comunicación.

Además del trabajo de aula, los EID se han vuelto un lugar de referencia en cuestiones informáticas no tan atadas directamente al acceso sino a ciertos usos o herramientas (trámites online, Uruguay Concurso, etc.). En este sentido, la plataforma Educantel es el sitio de capacitación más importante, aunque se rescatan como significativas las instancias presenciales que genera la RED USI.

Respecto a los usuarios de los EID, son en su gran mayoría mujeres, de entre 40 y 60 años de edad, con nivel secundario o inferior incompleto. Pese a ello, tienen un contacto previo con las TIC no desestimable, siendo que en su generalidad disponen de conexión a Internet particular.

A grandes rasgos se puede estimar que se encuentran muy satisfechos en términos generales con los EID, así como con la infraestructura del local, conexión a Internet y el trato del personal, pese a que estos aspectos también son considerados a mejorar, al igual que manifestaron los encargados; considerando en tal sentido que algunos EID se mantienen operativos gracias al esfuerzo que realizan sus propios usuarios, tanto en la gestión como en el mantenimiento de la infraestructura que los centros disponen.

Gran parte del público de los EID, acude motivado por la realización de un curso de ofimática (aprendizaje de Word, Excel, Power Point, etc.) como primer contacto con el Espacio. La mitad asiste hace más de un año y lo hace frecuentemente permaneciendo entre unas y dos horas en el centro.

Los usuarios valoran positivamente los cursos, creyendo en su mayoría que contribuye algo o mucho a su vivir cotidiano.

En el tiempo libre es utilizado en navegación por Internet para comunicarse mediante redes sociales, correo electrónico y buscar información general, de estudio o de contenidos de salud. Los usos que requieren mayores destrezas y habilidades resultan marginales, pese a que muchos buscan información para el trabajo.

En cuanto a las motivaciones y expectativas que surgen de los grupos de discusión, los usuarios tienen como objetivo comenzar o continuar con su proceso de alfabetización digital, familiarizarse con el manejo de la herramienta, particularmente de las computadoras y su acceso a Internet.

Muchos de los usuarios, cuentan con tímidos antecedentes de uso de tecnologías y su participación en los distintos EID. En los adultos especialmente, representa su primera

aproximación a tecnologías complejas vinculadas a internet, teniendo como efecto emergente el percibir al EID como espacios de referencia e integración social. De allí que los usuarios eligen participar de ciertos EID y no de otros, aunque implique desplazarse de su lugar de residencia, motivados por el buen trato y atención personalizada del personal coordinador y docente, así como la flexibilidad en el horario y la posibilidad para recuperar clases.

En cuanto a la percepción del personal del EID, la figura del coordinador goza de buena opinión destacando su paciencia al momento de brindar los cursos y atender demandas puntuales. En este sentido, los beneficiarios expresan sentirse más seguros en el manejo de herramientas, específicamente computadora e internet y encuentran en el “EID, CASI o Sala de Informática” un centro de referencia en materia de alfabetización digital. Una vez que participaron de la experiencia, sienten interés por continuar profundizando sus conocimientos y consideran la posibilidad de asistir a nuevos cursos.

Si bien coincidieron en destacar el rol de los referentes y las experiencias significativas en materia de oferta formativa de los Espacios, advierten que las mismas son fragmentadas y terminan de forma abrupta una vez que el referente se aleja de la institución.

Por último, los usuarios manifestaron la necesidad de articulación con otras políticas sociales TIC (cursos con el laptop XO del Plan Ceibal, o con la Tablet del Plan Ibirapitá), al igual que mejorar los mecanismos de acreditación de los cursos que se ofrecen, resulta una motivación para que participen y permanezcan en los EID.

En cuanto a la consideración de los EID, los de tipo institucional presentan una oferta formativa definida, con cierta rigidez en el horario de uso del centro y en la posibilidad de integrar infraestructura propia de los usuarios. Por el contrario, los EID de tipo comunitario tienden a integrar la infraestructura propia del Espacio con aquellas tecnologías que dispone el público, presentan una mayor flexibilidad en los horarios y son más receptivos a las demandas de sus destinatarios.

Como cierre de este informe, después de haber recabado toda la información en sucesivas fases, resulta relevante señalar algunas recomendaciones a los efectos de mejorar la política de los Espacios en su performance.

La primera recomendación refiere a la disponibilidad y producción de información, específicamente de datos. Es necesario contar con información de seguimiento “real” y no “teórica” sobre los usuarios, los operadores encargados y los profesores de alfabetización digital. El trabajo de campo llevado a cabo en este trabajo sopeso sus principales dificultades sobre la ausencia de información primaria, mucha de ella relevada a medida que avanzaba la investigación. Resulta vital para el seguimiento de la política contar con registros de

usuarios, sobre todo de bases en formato digital que permita conocer y delimitar la población objetivo del programa.

En cuanto a la consideración de la población objetivo, es necesario relevar variables más allá del perfil socio-demográfico de los beneficiarios. Como acceso a dispositivos TIC en el hogar, acceso a Internet, además de las variables tradicionales como sexo, edad, nivel educativo, etc. Ello permitirá delimitar la población objetivo a los efectos de sugerir programas de capacitación de alfabetización básica o avanzada.

Para producir la información es indispensable que los EID sensibilicen al personal sobre la importancia de los relevamientos sucesivos de información, tanto de equipamiento, así como del personal disponible. Por otra parte, sería necesario, al igual que otras políticas de telecentros de acceso comunitario a Internet, contar con personal exclusivo de Antel vinculado a los EID. Actualmente en muchos EID los funcionarios comparten tareas con su institución de referencia (Intendencia, municipio, institución de reclusión, etc.). Los EID cuentan la gran mayoría con muchos funcionarios que superan inclusive la formación secundaria, por lo que se trataría de re-adeclarar funciones y darle mayor exclusividad a las tareas del EID al personal correspondiente.

Respecto al uso libre de las instalaciones, los usuarios que acuden a los EID fuera de horario de curso son marginales y en su mayoría jóvenes que ya tienen contacto con las TIC, por lo que sería necesario también re-discutir si los espacios en un futuro serán telecentros de libre acceso, o por el contrario, centros exclusivos de capacitación y alfabetización digital, donde la política tiene su mayor éxito. En este sentido, los usuarios cuentan con infraestructura propia en el hogar, por lo que sería necesario profundizar en el uso de la plataforma Educantel, la cual permitiría la formación a distancia con lo que conlleva sus beneficios.

Por último, y para futuras investigaciones y vinculado a la plataforma Educantel, sería necesario explorar nuevos métodos de relevamiento de la apropiación digital, como análisis específico de datos tráfico de los usuarios (“data mining”). ¿Qué descargan? ¿Qué tipos de acciones hacen en la plataforma? ¿Qué tanto es utilizada? ¿En qué horario? etc. Algo similar con el tráfico de información web de los usuarios.

## 5. ANEXO DE CITAS

Tabla de citas textuales				
Dimensión de Análisis	CAIBA	CECAP	ONPLI	Punta de Rieles
Antecedentes de su participación y frecuencia de uso del EID	<p>“Es lo bueno que tiene, tenía un horario que yo podía hacerlo, no era que hacia los horarios definidos digamos, ellos le buscaban el espacio para poder... darnos las clases, el horario acorde al movimiento que tiene cada persona verdad? Y al interés que ponen también” Susana</p> <p>Guadalupe: comencé ahí, era a las tres de las tarde, después no podía yo continuar con ese horario entonces el (docente) enseguida me dijo que él estaba acá, y estaba todos los días, entonces eh... como dicen ellas, cuando por ahí yo no podía un día, o sea no podía los lunes, bueno puedes venir el martes, o puedes venir el miércoles”</p>	<p>“Una hora, dos veces la semana” Romina</p> <p>“Me llamo Mauro, y si hace un año que conocemos el... el centro de informática” Mauro</p>	<p>“Ya le digo, siete años, y creo que hace un tiempito que ya estaba” Lourdes</p>	<p>“Yo soy Martin, hace dos años que estoy acá, y lo use como quien dice desde el comienzo”</p>

<p>Motivaciones personales que lo llevaron a participar del espacio</p>	<p>“A parte por la información también, y el boca a boca: &lt;yo voy a tal lado porque ahí es bárbaro, te sentís bien, te dejan actuar perfectamente, no te presionan, no esto, no lo otro&gt; entonces eso también fue influyendo, ella por ejemplo es de la Colonia Tomas Berreta, fuera de Fray bentos, del otro extremo de la ciudad” Mercedes</p> <p>“Se recupera, siempre se recupera, eso los que te enseñan ahí siempre te buscan la vueltita como para que vos no pierdas la clase y que vos siempre estés informado, que sigas adelante, y la paciencia que tienen, no? porque yo... duraza, una paciencia, pero increíble” Liliana</p> <p>“Vi como trabajaba el profesor... con otra alumna, todo el tema de Excel, de planillas y todo eso, yo dije &lt;Eso está genial para aprender&gt;” Guadalupe</p>	<p>“Yo la primera computadora que toco fue la "XO" Mauro</p> <p>“Si, yo que sé, está muy en la sociedad, está muy adentro ya, la tecnología y todo eso entonces, está bueno aprender y saber, está bien”. Mauro</p> <p>“Porque todo, todo, todo, es a base de Internet, en las computadoras, buscas un trabajo, por computadora, todo” Romina</p> <p>“Iban pasando los años, y no tienes un curso, nada, no tienes algo básico para hoy o mañana trabajar” Romina</p>	<p>“Nosotros creemos mucho en la herramienta de computación, de Internet, ante de las dificultades de traslado de las personas con discapacidad, creemos que es una herramienta importantísima” Juan Carlos</p> <p>“Acá lo que queríamos era abrir el espectro para que muchos que no tenían acceso lo tengan, creo que en la actualidad hay muchos que todavía siguen sin tener acceso a la computación, a veces tienen un móvil no tan a full, pero me parece que todavía no llegaron a la computación” Javier</p>	<p>“Antes era cuaderno y lápiz, ahora es todo computación” Marcel</p> <p>“Vengo porque me interesa, vengo porque terminé el liceo este año, y no tengo nada que hacer, no sé si voy a poder hacer facultad, no sé si voy a poder estudiar psicología como él. Entonces hago todos los cursos que hay en la vuelta, que me sirvan para algo”. Mauro</p> <p>“Hay muchos que vienen a descontar, hay otros que vienen a descontar y aprender” Marcel</p> <p>“No es menor el tema de las limitaciones que tenemos nosotros en cuanto al aprender” Martin</p> <p>“Acá en realidad, nos toca casi todos los días y vienen y entran y dicen que es esto? Esto es inclusión digital, ¡mirá yo no sé nada de esto pero quiero aprender! y eso nos toca a nosotros” Mauro</p>
-------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>“Siempre la gente te va a buscar, donde se sienta más cómoda, mas atendida, es como los médicos, no te gusta...no vuelves &lt;éste no sabe nada, no voy más&gt; es lo mismo, puedes poner un montón de centros pero si no están de acuerdo, no te sentís a gusto, vas a volver al CAIBA, aunque tengas otro en la esquina de tu casa” Mercedes</p>			<p>“De repente a lo primero vienen por el descuento, nada más, pero después les empieza a gustar y se enganchan, y no vienen sólo por el descuento, sino porque quieren aprender”</p> <p>“Nosotros acordamos dar los cursos a las personas que realmente lo necesitan y quieren hacerlo”</p>
<p>Aspectos vinculados a la Infraestructura del EID</p>	<p>“La verdad es que las computadoras funcionaba todas bien, a parte, son equipos modernos” Guadalupe</p> <p>“Quizás sería bueno ampliarlo de repente al espacio, tienen cuatro computadoras y podrían ser seis, o podrían ser diez” Mercedes</p> <p>“Fueron quedando si, fueron quedando pocas después, porque se fueron... rompiendo y eso, pero había si como seis” Leonardo</p>	<p>“La Internet es re lenta” Romina</p> <p>“Hay un par que están rotas. Las arreglan, se mantiene el equipo” Mauro</p>	<p>“Ahí están medio, medios pobrecitos, bastante pobrecitos, y una pantalla un poquito más grande, y bueno memoria, velocidad, todo eso se requiere totalmente nueva no? Y acá tenemos cinco, hoy a cuatro a la vista, y acá le falta el monitor que capaz que está así, pero ta, son cinco equipos más la multifunción, ni siquiera tenemos un WiFi potente yo que sé, que dé para otras cosas pero ta, bien” Juan Carlos</p> <p>“Ni hablar, Antel ya te digo que tenía una época que nosotros no</p>	<p>“Esto se ha descuidado mucho y al descuidarse mucho, muchas cosas son las que se pueden dar, acá somos 650, pero mal o bien 400 tienen interés de aprender algo y estudiar algo. Y acá se tiene muy olvidado eso”. Mauro</p> <p>“Con lo que es máquinas, estamos muy atrasados. Al estar muy atrasados, con el 2017, obviamente no vamos a llegar nunca, al espacio de inclusión digital, por decirlo en textuales palabras o en forma directa, lo tienen hecho pelota, hay inclusión social mejor afuera, y en otras</p>

			<p>hicimos trámites, pero que brindaba la actualización de todo y los equipos, que estaba bueno” Javier</p> <p>“Si, si, de Antel, nosotros llamábamos a Antel y Antel nos proporcionaba el técnico que venía reparaba, actualizaba, hacia todo, sí. Taba en el primer piso ahí de Arenal Grande, ahí de Colonia” Juan Carlos</p>	<p>cárceles mejor que acá. En cierta forma, acá se podría tener mucha más gente estudiando, mucha más gente trabajando” Marcel</p> <p>“A pulmón lo están haciendo, si son un carro las computadoras, mi teléfono vuela al lado de las computadoras estas”</p> <p>“Mismo la gente que trabaja acá, no tiene internet, tenemos más comunicación nosotros que ellos mismos”</p> <p>“Hay un servidor, con aquella máquina nosotros podemos chequear todas las computadoras. Sabemos donde entran y lo que hacen, hay un control del usuario que entra a internet, cada cual tiene una clave, el nombre y la contraseña”</p> <p>“La velocidad de internet es mala, dos computadoras conectadas a internet ya colapsa”</p> <p>“Antes había más conexión, más velocidad, pero justamente, ahí es</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				donde radica el abuso. No había gente responsable y por no ser responsable casi hace perder este espacio, de verdad se perdió y después ya no se recuperó”
Oferta formativa del EID y demandas de las personas usuarias	<p>“La idea en principio es aprender lo básico (...) porque a veces mucha gente no tiene idea de que, piensa que la computadora se apaga desde la torre. Todo lo que es entrar a internet, todo lo que es abrirte un correo, todas esas cosas” Leonardo</p> <p>“Además todo lo que vos aprendes, -yo que trabajo en la intendencia-, ese curso que vos haces, también te queda en tu (...) legajo. Si llegan a mirar tu legajo, tienes computación hecha y Excel completo” Liliana</p> <p>“Acá no solamente aprendías con estas máquinas sino que también traes una tablet y te enseñaban a manejarla, o tenías una duda con los teléfonos inteligentes y</p>	<p>“A parte como dice la compañera, vos vas y le preguntas una duda o algo y el profesor viene y te aclara, y ta, eso es bueno” Mauro</p> <p>“El centro de informática, (...) es parte de lo que hacemos del año, del recorrido que hacemos con el instituto” Romina</p> <p>“Estuvimos trabajando con los programas operativos de línea de la computadora y todo eso, y conociendo también, Linux, Windows” Mauro</p> <p>“Si terminamos un trabajo antes digo, eso sí. Si tenemos veinte minutos de la hora libre, ta nos conectamos, entramos a YouTube” Talía</p>	<p>“Los dos factores, teníamos horarios para el barrio, digo que no coincidiera cuando la organización tenía grupos, que se le enseñaba a los chiquilines, se les enseñaba a escribir y a leer por medio de las computadoras, y no, y la gente que venía de afuera, por lo general eran jóvenes, en su época de apogeo era el facebook” Lourdes</p> <p>“Tuvimos herramientas especiales, para que algún compañero, las manejara, desde programas de clickear con la vista hasta no se punteros, cabezales, etc” Juan Carlos</p> <p>“La mayoría de los compañeros acá participaban en un curso, de iniciación, el Word y esas cosas, un poco de Excel” Javier</p>	<p>“libre office básico, libre office avanzado, armado, reparación e instalación, cursos de contabilidad, etc” Mauro</p> <p>“En cierta forma, el tema de los cursos es lo mismo, es una idea que surgió de Miguel (operador). Acá se puede hacer programación, yo puedo dar cursos de programación, o puedo dar diseño, pero no se puede, porque estamos limitados”. Mauro</p>

	<p>también te facilitaban ayuda, nunca estaba lleno de gente para decir que era molesto o no podías aprender” Guadalupe</p>		<p>“Este era parte de las intenciones, desde cursos básicos (...) también tuvimos una tallerista que por ejemplo, nos enseñó a manejar el blog spot, nos enseñó también el mercado libre, ese tipo de herramientas que daba una formación para ampliar un poquito más la cabeza (...) la navegación libre y eso era imposible, no? Pero enseñábamos a hacer una casilla de correo, a subir cosas al face, esas cosa que, digo que tenían mucho apogeo, y que no había como hoy ese smart que hoy tenemos al alcance de la mano y que todos accedemos” Carlos</p>	
<p>Proceso de Alfabetización Digital del Usuario/a</p>	<p>“Más allá de que lo utilices personalmente, en un trabajo, para uno personalmente es un incentivo el no tener que estar tan pendiente de otra persona, cualquier aparato lo puedes manejar” Mercedes</p> <p>“Yo pude, por ejemplo en mi experiencia, ahora tengo Gmail, se lo que es un Gmail, puedo recibir correos</p>	<p>“Porque para mí es una base, un conocimiento, porque nosotros sabemos usar lo básico de la computadora, por ejemplo si yo por ejemplo dos años atrás me hubieran presentado un procesador de texto en realidad no sabía cómo usarlo” Aldana</p>	<p>“Vale aclarar, que las personas con discapacidad digo, tratamos de, se trató de diferenciar de las que sabían escribir y leer y las que no, de todo, diferentes patologías tienen y bueno se separan y se enseñan unas cosas a unos y otras a otros” Lourdes</p> <p>“Yo particularmente en el tema del CASI, hubo un par de cosas que me dijeron que estaba bien,</p>	<p>Empecé a utilizar internet acá, privado de libertad. Marcel</p> <p>“Hay mucha gente que nunca estuvo en contacto con una máquina, inclusive yo, al nivel que yo lo utilizo, lo estoy aprendiendo acá. Lo que es armar reportes, mismo la dactilografía, o usar programas de investigación, nunca en la vida, entonces estoy aprendiendo con ellos”. (Martín)</p>

	<p>electrónicos, puedo hacer preguntas, aprendí como usar Mercado Libre, OLX” Guadalupe</p>	<p>“Claro todo, Excel, Word, todo” Romina</p> <p>“Ya saber, yo que sé, sentarte frente a la computadora y saber manejarla, ya es algo ¿No?” Mauro</p> <p>“El año pasado, me enseñaron a poner una imagen de transparencia sobre texto, y eso lo que hice en la carpeta de gastronomía” Aldana</p> <p>“Yo aprendí a hacer folletos, nosotras estamos estudiando peluquería y te enseñan a poner los precios” Romina</p>	<p>uno era de los talleres del Blog, BlogSpot. (...) Yo tengo un blog, se llama "Tienda de cuero", y bueno, Tiendadecuero.blogspot.com y en ese BlogSport es que te brinda la posibilidad de darte el espacio, y vos entras y ahí tengo cosas, productos que vendo, y bueno acá había un compañero, ya te digo, había una compañera que hacía plantas medicinales, otro que ponía yo que sé, recetas saludables, y bueno me acuerdo mucho del compañero que escribía poesía,” Juan Carlos</p> <p>“Una de las tareas que hacia acá, de repente el compañero se olvidó, nosotros editábamos muchos años, una revista deportiva, que es de básquet, "Zona Naranja" todas las semanas se editaba una revista deportiva, "Zona naranja", buenísima, y él se encargaba, no, porque viene, porque él se encargaba de la parte impresión de la revista y yo la pasaba a la parte digital, y subíamos, en pdf,</p>	<p>“Yo uso para diseñar y esas cosas, internet, buscar imágenes y todas esas cosas y diseñar. Anteriormente estudié diseño gráfico acá, no estudié más, porque no vinieron más los profesores, de la UTU eran, ahora seguimos esperando pero no. Estamos limitados” (Marcel)</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			la revista en forma digital, y había gente que pedía, "ah tal número, tal página, tengo un artículo" y allá se la enviamos" Juan Carlos	
Dificultades experimentadas en el EID		<p>"Lo que pasa que tenemos una hora, y esa hora la aprovechamos para el trabajo y hay que terminar los trabajos, entonces lo aprovechamos para eso, a parte el tiempo pasa volando" Mauro</p>	<p>"Ha cambiado, ha cambiado, una por razones operativas porque tuvimos que mudarnos, de un espacio mucho más amplio, no están funcionando los cursos internos, para esos grupos que eran más de treinta compañeros que venían alternando lunes, miércoles" Juan Carlos</p> <p>"El vecindario venía mucho por la red WiFi y también por el manejo de la impresión, que eso era un gasto, porque no teníamos, no cobrábamos, todo lo brindábamos como aporte, y bueno ta, creo que fue una linda experiencia" Javier</p> <p>"Ni hablar, se hace necesario hoy por hoy. Los mouse que fuimos reponiéndolos nosotros, yo que sé, mucha cosa hacíamos colecta y comprábamos, todo a pulmón, que salía desde la institución porque nosotros la</p>	<p>A los profesores que venían a dar clases antes los frustró eso, venir a dar clases a un espacio que no tenía las herramientas. Martin</p> <p>"Yo creo que la particularidad de los espacios que hablábamos es el contenido que tengan y que es lo que al INR lo puede incomodar o lo puede limitar en cuanto a (...) pero previendo eso creo que hay cantidad de cosas, por ejemplo yo a la plataforma habitual del EVA de la facultad hay partes que no te permite entrar porque está limitada, entonces es como un doble juego. El espacio que está abierto, que te sirve que es algo necesario para el que estudia o para el que no estudia pero que quiere comunicarse".</p>

			<p>prestación es totalmente gratuita” Juan Carlos</p> <p>“Bueno pero también es importante, si yo de repente consigo recurso del Plan Ibirapitá, en el mes, unos recursos que nos paguen la luz, ¿me entiendes? Y que podamos brindar algún servicio, te da oxígeno como institución, que no recibimos ningún apoyo, esto se mantiene por la parte laboral que tu viste allá, y se mantiene todo así, todo así” Juan Carlos</p>	<p>“Acá lo tienen descuidado en cierta forma, al tener las máquinas mal y al tener internet muy bajo, eso limita mucho. Para ellos, para la facultad o para mí, para trabajar” Mauro</p> <p>“Nosotros pensábamos en usar mi modem, de mi bolsillo para conectarlos y darles los cursos, poder darle clases, son dos clases nomás, la primera clase sobre lo que es la tablet y su funcionamiento y luego lo que es la plataforma”. Marcel</p> <p>“Hay mucha gente que trabaja y no pueden venir porque dejan a las 4 de la tarde y no pueden venir en los horarios de la mañana o de la tarde, por eso hace falta un horario en la tardecita. Si se pudiese dar hasta las 10 de la noche sería genial. Hay unas 50 o sesenta personas que podrían venir a estudiar, porque dejan su trabajo se dan un baño y viene a estudiar luego te vas a dormir, a descansar”.</p>
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>“Y eso tendría que ser importante porque estamos hablando de una cárcel, si a vos te da el tiempo y tienes el interés, quieres trabajar ocho horas y después quieres estudiar; no tendríamos ni que pedirlo porque me parece algo lógico”.</p>
Pertinencia del EID	<p>“Lo que pasa que muchas veces tampoco tienes plata para estar pagando, porque por ejemplo vos que decías que sacabas material e imprimías para tus chiquilines, digo, cuanto precisas para imprimir, y muchas veces no tienes ni diez pesos en el bolsillo, y entonces sabes que en tal lugar tienes la posibilidad de conseguir el material necesario, no?” Susana</p> <p>“Como que si lo sacaran, te pones a pensar ¿a dónde voy? porque si quieres hacer un curso en computación, tienes que pensar lo que te sale una clase, en cómo, en cuándo, y que el profesor este adecuado,</p>	<p>“Para capacitarnos (...), yo que sé, supuestamente el futuro viene de la mano de las computadoras y de la tecnológica y todo eso, entonces nos capacitan ahora, y entonces nosotros a nuestros hijos los vamos a capacitar y nos vamos apoyar en eso” Mauro</p> <p>“Si, hoy o mañana podés trabajar de administrativa, ponele” Romina</p>	<p>“Y bueno lo hicimos abierto al vecino, convencidos de que es una herramienta, que puede incluirnos, quitarnos la invisibilidad, y hacernos partícipes del vecindario, y bueno, estaba abierto” Juan Carlos</p> <p>“Lo que compete a la institución siempre es muy importante el relacionamiento, siempre tuvimos la puerta abierta para cualquier persona que tenga inquietudes, y nos importa quitar la invisibilidad del tema, y bueno defender la herramienta como una necesidad de persona que tengas dificultades en los traslados porque eso abre la cabeza, le da posibilidad de contactos con el mundo, que de</p>	<p>“Hay un trabajo en equipo de lo que es la institución, y de los internos, de igual a igual yo creo, que eso también está bueno y se permite eso, vos venís acá, y me dan una mano con lo que es de facultad, con el programa zotero, que es imposible instalarlo acá” Mauro</p> <p>“La particularidad que tiene este lugar es que estas aislado del exterior y la comunicación es una herramienta que te acerca, por algo es algo muy importante para los que estamos acá” Martin</p> <p>“En realidad me gusta que, los que tiene la chance, porque claramente –no es por la edad- pero ya a los 34 años, ya en la mitad de mi vida básicamente no</p>

	<p>porque, lo hacen todo tan automáticamente” Mercedes</p> <p>“No tenías que pagar, porque esto fue algo que se te dio, y mucha gente lo aprovecho, la gente que le gustaba lo aprovecho al máximo, y la gente que no sabían, nosotros siempre &lt;ah estamos aprendiendo allá en el CAIBA computación&gt;” Liliana</p>		<p>otra forma no la tiene” Juan Carlos</p> <p>“Nosotros teníamos una población que a veces no llegaba a la vereda y pasaba todo el día en su casa, todo el día, de todos los días, de todo el año, y algunos con dificultades de relacionamiento, grupos mono parentales, yo que sé, todas las dificultades que te vengan a la cabeza las tenían y este, esto un escapismo, pero algunos sabían manejar la herramienta, le daban valor y realmente es importantísimo” Juan Carlos</p> <p>“Y hoy por hoy es lo mismo, mismo en la institución las personas que vienen muchas de ellas, aparte de la discapacidad, no cuentan con los teléfonos de última generación o no tienen teléfonos. Entonces lo que se les brinda es eso, que sigan viniendo, puedan tener un vínculo con las computadoras y todo lo que adquirieron se siga ampliando, ¿no?” Lourdes</p>	<p>me interesa, pero miro a cada uno de ellos y digo, está bueno”</p> <p>“Yo pienso que estaría bueno mejorar el espacio, porque de seguro más gente se podría sumar, ahora que la computación es todo”</p> <p>“Sabes que pienso yo, de última el tiempo que estás acá tienes que aprovecharlo en algo bueno, y si le das la posibilidad a mucha gente, que lo pueda aprovechar en cosas buenas, mejor. Como decíamos hoy, si esto estuviera mejor, mucha gente se sumaba”</p> <p>“De las puertas para adentro esto es calle, de las puertas para afuera es cárcel” Martin</p> <p>“Puertas para adentro, es calle, es estudio, es facultad, charlas, recreación, no importa... que vengan que esto acá siempre va a estar abierto” Martín</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			“Yo pienso que un CASI se le da difusión, se le presta atención adecuada para las personas, para mí funcionaria” Lourdes	
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--