

## 2 - Primera parte

Bernardo Sorj  
Luis Eduardo Guedes

SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros

SORJ, B., and GUEDES, LE. *Internet y pobreza* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2008. Primera parte. pp. 25-80. ISBN 978-85-99662-49-6. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.

---



All the contents of this chapter, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial-ShareAlike 3.0 Unported.

Todo o conteúdo deste capítulo, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição - Uso Não Comercial - Partilha nos Mesmos Termos 3.0 Não adaptada.

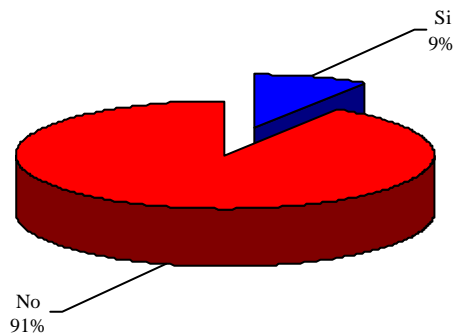
Todo el contenido de este capítulo, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.

## 2 - Primera Parte

### 2.1 - Cuántos poseen computadora en el hogar

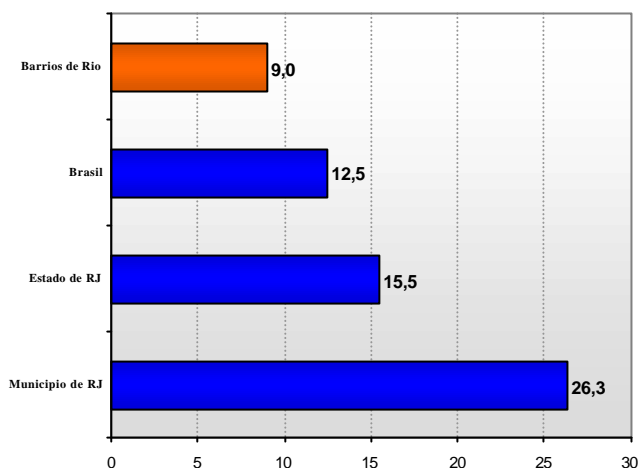
Según los datos de esta investigación, 9% de los hogares localizados en las *favelas* poseen computadora. Aunque no tengamos datos cuantitativos sobre la compra, en los grupos motivacionales, entre el 50% de las personas que poseían computadora, la mayoría adquirió equipamientos nuevos, de los cuales la mitad fue comprado al contado.

**Gráfico 2.1.1: Posesión de computadora en el hogar, en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Este dato, comparado con la situación nacional, muestra resultados bastante interesantes:

**Gráfico 2.1.2: Comparación entre las tasas de posesión de computadora de los barrios de bajos ingresos de Rio, Brasil, Estado y Municipio de Rio de Janeiro**

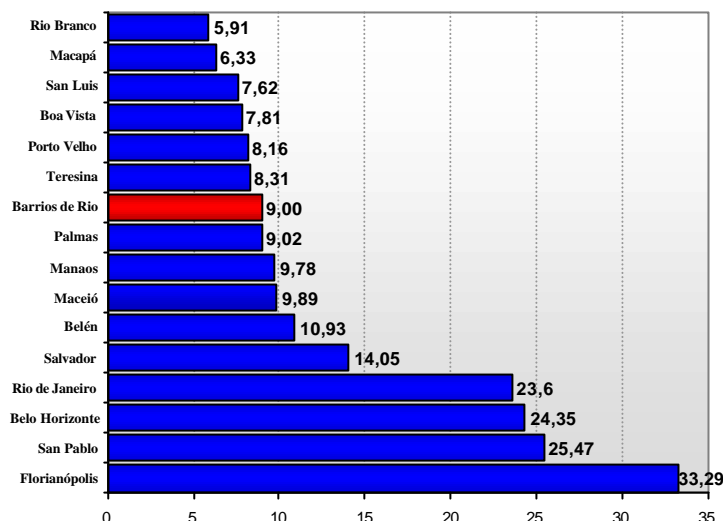


Nota: Inclusión Digital, en este caso, se refiere al porcentaje de computadoras en el total de hogares.

Aunque la posesión de computadora en las *favelas* de Rio de Janeiro esté cerca del promedio nacional, es 30% menor que la media del estado y presenta, en relación a su ambiente directo, el Municipio de Rio de Janeiro, una relación de 1 computadora por 2.6 computadoras (comparado con los barrios más ricos, la diferencia es cerca de 1 por 6). Asimismo, aunque la desigualdad de acceso sea importante, impresiona la cantidad de propietarios de computadoras en barrios pobres, lo que indica el comienzo de un proceso de masificación de uso.

Inclusive el acceso a la informática en las *favelas* es superior al promedio de muchas capitales del Norte y Nordeste del país.

**Gráfico 2.1.3: Comparación entre las tasas de posesión de computadora de los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro y de algunas capitales**



Nota: Inclusión Digital, en este caso, se refiere al porcentaje de computadoras en el total de hogares.

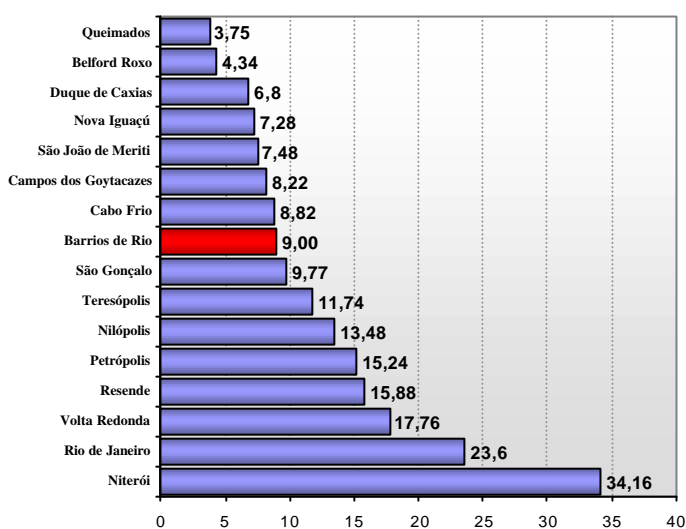
La explicación de este fenómeno puede ser encontrada en la bibliografía internacional sobre la difusión de la computadora: se trata de un fenómeno predominantemente urbano, fundamentalmente de las grandes metrópolis, y su uso está asociado a la difusión en el conjunto de la sociedad local y, como veremos, en el ambiente de trabajo.

El proceso desigual de difusión de la computadora entre la población de diferentes ciudades de Brasil refleja, sin duda, el desigual nivel de riqueza y educación entre diferentes regiones y ciudades del país, particularmente de las poblaciones pobres de la región Norte y Nordeste en relación al Centro-Sur. Sin embargo, la posesión de computadora está también asociada a un componente intangible: la difusión de una cultura de valorización de la informática asociada particularmente a la noción de que su dominio es condición de empleo y de éxito educacional. En otras palabras, a medida que el sistema productivo se informatiza, la noción de que es necesario dominar este instrumento para asegurar posibilidades de trabajo, se “infiltra” rápidamente entre los diversos sectores sociales. Algo similar sucede con el uso de computadora por los niños. A medida que los padres invierten en la educación de sus hijos (una prioridad de la población pobre urbana, a pesar de sus limitados recursos), la informática pasa a ser vista como condición de éxito escolar. La

difusión de la computadora tiene, por lo tanto, una obvia correlación con el ingreso y el nivel de escolaridad, pero también está asociada a los padrones culturales más amplios de informatización de la sociedad.

Finalmente, si la posesión de computadora en el conjunto de los municipios pobres de la región metropolitana de Rio de Janeiro es relativamente alta, la desigualdad en el interior de este conjunto es muy profunda:

**Gráfico 2.1.4: Comparación entre las tasas de posesión de computadora de los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro y de algunos municipios del estado**



### **Reparos de la computadora**

*El mantenimiento de la computadora es hecho normalmente por conocidos o amigos de la propio barrio. Miembros de la familia que trabajan con computadoras son también requeridos para hacer arreglos. Pocos buscan servicios autorizados. Uno de los entrevistados (hombre de 22 a 35 años) declaró que el hecho de haber elegido a una persona del barrio se debe al precio más barato de los servicios prestados dentro del barrio, más allá de que muchos técnicos de fuera no quieren entrar en la favela por considerarla área de riesgo. Sin embargo, uno de los habitantes de la favela Rocinha, hombre de 22 a 35 años, no tiene confianza en el trabajo hecho por las personas del barrio, debido a una mala experiencia con el arreglo de la computadora que él tenía. Con esto, en caso de que él no pueda tratar el problema en la computadora, prefiere hacer el mantenimiento en la empresa en que trabajó, especializada en telecomunicaciones. Él*

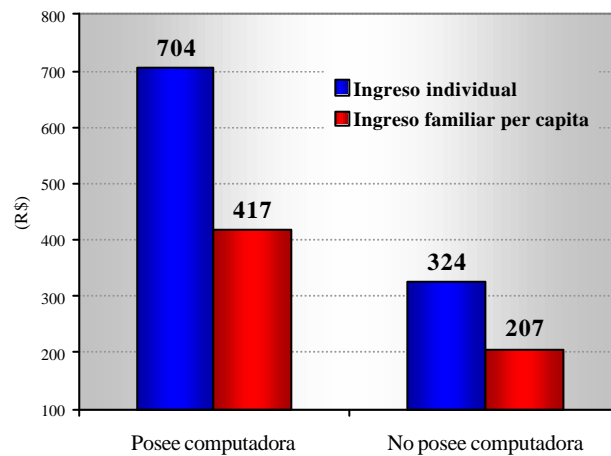
*resalta que una de las ventajas de hacer el servicio fuera del barrio es la garantía ofrecida, mientras en una tienda en Rocinha le ofrecieron un teclado para comprar sin garantía.*

*Los que poseen algún conocimiento intentaron inicialmente resolver el problema por sí mismos y solamente cuando no pueden o cuando es necesario un conocimiento más especializado buscan al técnico del barrio.*

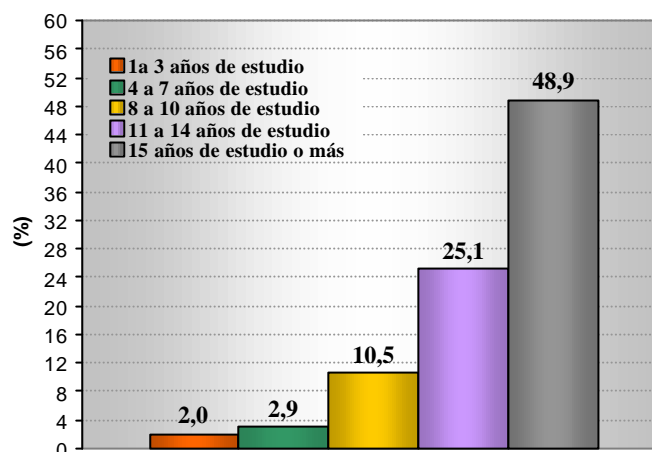
## 2.2 - Relación entre ingreso y escolaridad

La posesión de computadora está asociada en primer lugar al nivel de ingresos y de escolaridad:

**Gráfico 2.2.1: Ingreso Individual y Familiar *per capita* promedio, según posesión de computadora en las *favelas* del municipio de Río de Janeiro**



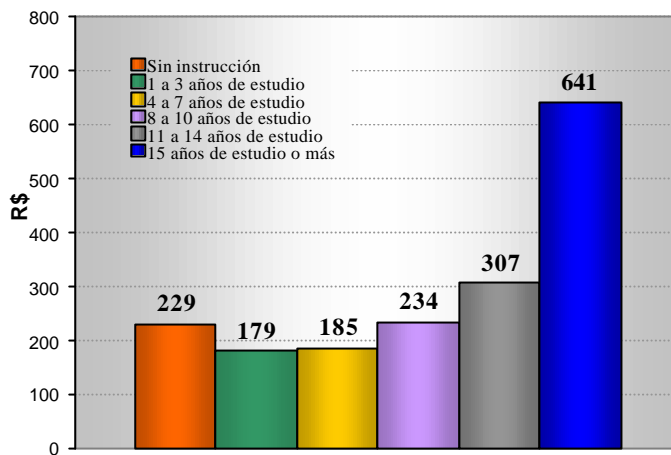
**Gráfico 2.2.2: Porcentaje de personas que poseen computadora en el hogar por grupo de años de estudio en las favelas del municipio de Rio de Janeiro**



Los datos indican una clara correlación entre posesión de computadora e ingresos: los que poseen computadora disponen de un ingreso promedio, tanto individual como familiar, superior al doble del ingreso de los que no poseen. El factor escolaridad tiene, sin embargo, una incidencia todavía más grande: mientras en el grupo con 1 a 3 años de estudio encontramos 2 computadoras por cada 100 hogares, entre el grupo de individuos con más de 15 años de estudio la posesión de computadora llega a 48.9 por cada 100 hogares.

Indudablemente hay una correlación entre ingreso y años de estudio, pero la posesión de computadora entre los grupos con escolaridad más alta en relación a los de escolaridad más baja presenta un diferencial de 25 a 1, mientras que el diferencial de ingresos entre estos grupos no llega a ser de 4 a 1.

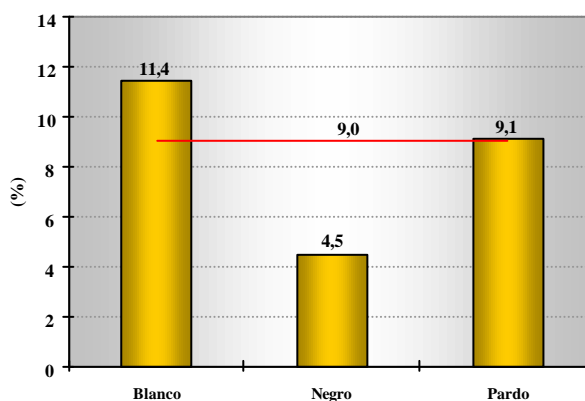
**Gráfico 2.2.3: Ingreso familiar *per cápita* por grupo de años de estudio en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Nota: En relación al gráfico 7, que indica un ingreso superior de los “sin instrucción” en relación al grupo de “1 a 7 años de estudio”, la explicación puede ser encontrada posiblemente en el hecho de que muchos de los que están en el grupo de 1 a 7 años de estudio son jóvenes y no trabajan, lo que disminuye el ingreso familiar *per cápita*.

Como lo muestra el gráfico 2.2.4, mientras el porcentaje de personas blancas que tienen computadora supera al promedio (9.0%), y los pardos lo igualan, la población negra presenta un nivel de posesión equivalente a la mitad del promedio.

**Gráfico 2.2.4: Porcentaje de personas que poseen computadora en su hogar por raza, en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**

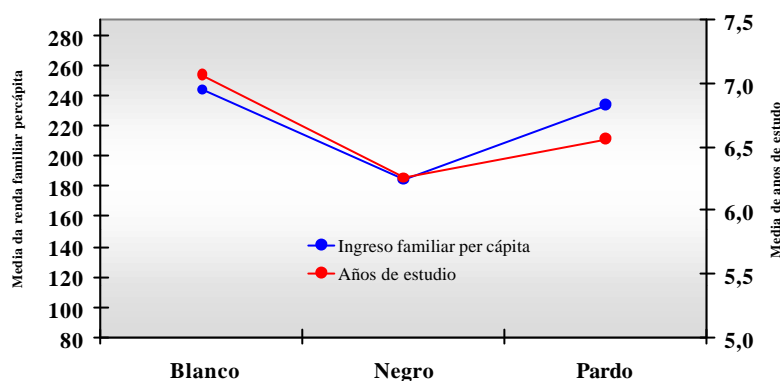


Nota: Los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.



Como lo indica el gráfico 2.2.5, esta situación refleja la doble posición desfavorecida de la población negra, en términos de ingreso y educación:

**Gráfico 2.2.5: Comparación de las medias de ingreso familiar *per cápita* y años de estudio**



### 2.3 - Posesión, propiedad y uso

Una cuestión sociológica importante en el análisis de las relaciones entre posesión y uso de computadora se refiere a cómo la computadora es concebida: ¿cómo un bien de consumo familiar (como el refrigerador, el teléfono fijo y la TV) – su propiedad y uso es percibida como de un bien de consumo colectivo – o cómo de un bien de consumo individual (como es el caso del automóvil o, cada vez más, del grabador) en que la propiedad, la posesión y el uso son considerados personales? Como lo indican las respuestas en los grupos motivacionales, la computadora generalmente es vista como un bien de consumo personal, aunque la posesión y la propiedad no queden claramente definidas. Muchos, en particular los jóvenes, definen las computadoras como “suyas”, aunque hayan sido compradas por sus padres. La cuestión de la posesión está asociada directamente a la utilización, pues, generalmente, es el utilizador quien define la computadora como suya. La tendencia a individualizar la propiedad de la computadora está asociada tanto al hecho de que muchos miembros de la familia no usan computadora como a la voluntad de afirmar la posesión,

dado el conflicto sobre los horarios de utilización, tema que fue indicado en los grupos motivacionales como generador de tensiones en la familia.

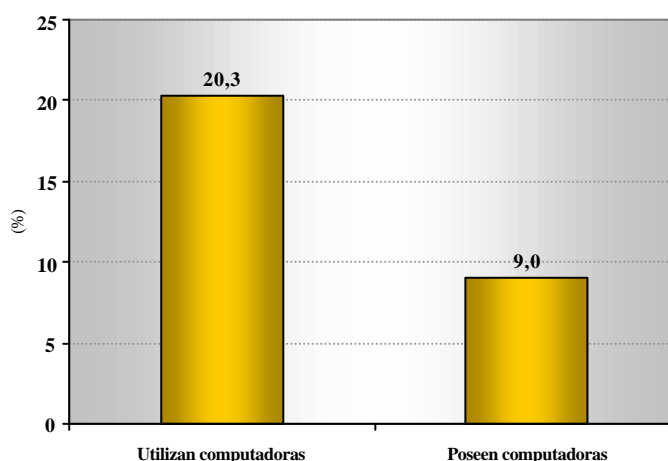
### Uso de la computadora en el hogar

*La mayoría de los participantes de los grupos motivacionales que poseían computadora indicaron que utilizan la computadora de forma exclusiva. En algunos casos, la computadora pertenece a más de una persona, como hijos, cónyuges, hermanos u otro pariente próximo. Los hijos normalmente la utilizan para los trabajos escolares. Es común entre los que dividen el equipamiento con otra persona que haya problemas para conciliar el horario de utilización.*

## 2.4 - Usuarios de Computadora

El número de usuarios de computadora en las *favelas* es el doble de los que la poseen:

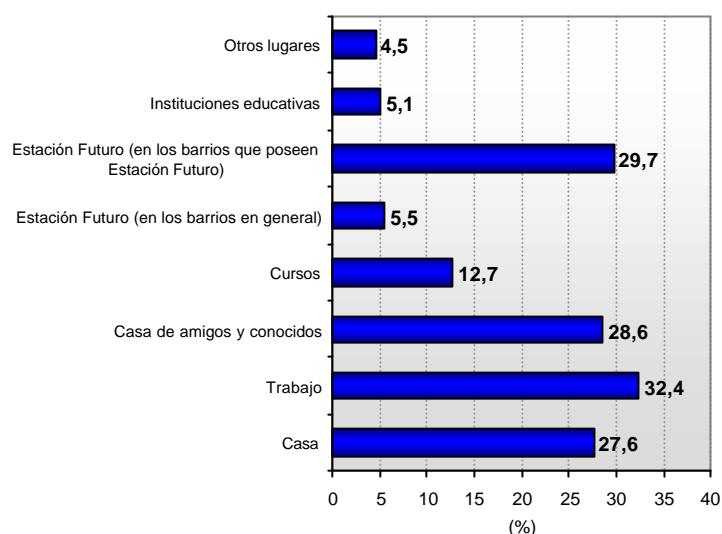
**Gráfico 2.4.1: Porcentaje de personas que poseen y que utilizan computadoras en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



La explicación de que el número de usuarios de computadora es mayor que el número de computadoras por hogar sería producto de que cada computadora estaría siendo utilizada por varios miembros de la familia, es insuficiente, inclusive porque solamente 27.6% de los

entrevistados indicaron al hogar como el principal local de uso de la computadora. El número superior de usuarios en relación al de propietarios es consecuencia principalmente de que en las *favelas* el hogar no es el principal local de acceso a la computadora:

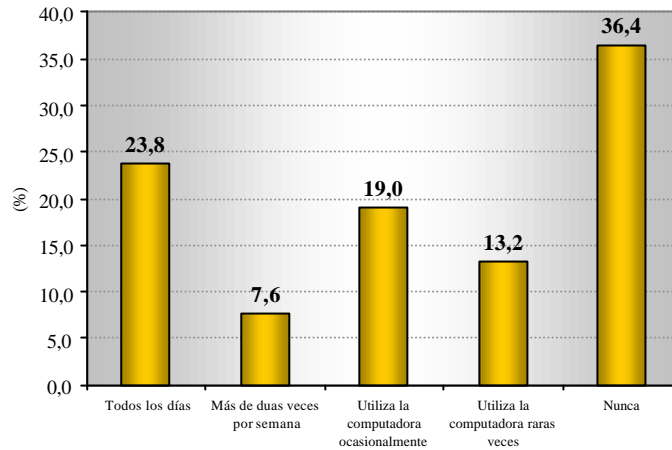
**Gráfico 2.4.2: Principal local de utilización de la computadora en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



**El trabajo (no el hogar), representa para los habitantes de la *favela* el principal local de utilización de la computadora, seguido por la casa de amigos y conocidos, quedando en tercer lugar el hogar. En las *favelas* donde existen Estaciones Futuro (tele-centros) de la ONG Viva Rio, éstos son el segundo local de acceso para casi 30% de los usuarios de informática. Estos datos contradicen la expectativa de que en los sectores más pobres de la población el número de usuarios por computadora en el domicilio es alto, pues, en general, son pocos los miembros de la familia que utilizan computadora (generalmente dependientes y menores de edad).**

La poca utilización de computadora por hogar se confirma en el próximo gráfico, que indica que más de un tercio de los habitantes no utilizan la computadora y sólo 31,4% utilizan la computadora con cierta frecuencia.

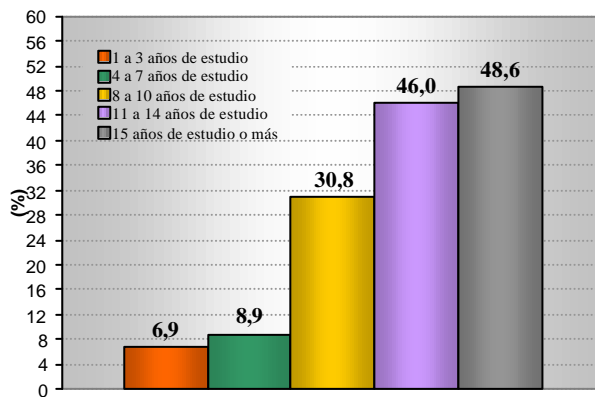
**Gráfico 2.4.3: Frecuencia de la utilización de computadora en los barrios del municipio de Río de Janeiro**



Universo: quien posee computadora en el hogar ( 9% de la población)

Entre los usuarios de computadora (dentro o fuera del hogar) el padrón que asocia ingreso y educación con uso de informática se mantiene, pero la distancia tiende a disminuir, lo que indica que las personas de menor ingreso y escolaridad encuentran en las computadoras fuera del hogar un mecanismo de igualación social.

**Gráfico 2.4.4: Porcentaje de individuos que utilizan computadora por grupo de años de estudio, en los barrios del municipio de Río de Janeiro**



Nota: Los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.

## **No-Usuarios**

*Los jóvenes no-usuarios de Internet creen que las personas que trabajan como autónomas tienen más dificultades para tener contacto con la computadora. Esto sucede porque sería necesario que el trabajador autónomo tuviera su propio equipamiento, mientras la persona que está empleada con registro tendría más posibilidades de utilizar la computadora en la empresa.*

*Para los líderes comunitarios (profesores de ONGs, coordinadores de instituciones comunitarias y presidentes de asociaciones de vecinos), el ingreso fue citado como un factor determinante para la adquisición de equipamiento. Las personas con ingreso fijo pueden juntar dinero o comprobar su ingreso para adquirir una computadora. Otro aspecto señalado estaría relacionado a la función que la persona ejerce, con el tipo de trabajo. El que vende golosinas en el ómnibus probablemente tendrá menos posibilidades de tener contacto con la computadora que una persona que trabaja dentro de una empresa, cuyo cargo demanda el uso de computadora.*

*Para uno de los jóvenes no-usuarios de Internet, los jóvenes tienen más interés en la computadora que los mayores. Pero el interés del joven estaría direccionado hacia la diversión, lo que incluiría juegos, lanzamientos de películas y deportes. Las personas de más edad la utilizarían más para el trabajo.*

*Con relación a la diferencia entre hombres y mujeres para tener acceso a la computadora, los jóvenes (no-usuarios y en el grupo de 16 a 22 años) no piensan que las mujeres queden excluidas del uso de la computadora y de la informática, pues creen que es accesible para todos, dependiendo tan sólo del interés de cada uno. Sin embargo, fue señalado por uno de los jóvenes del grupo de no-usuarios, que los hombres, por trabajar en empresas, tendrían más facilidades para usar computadora. Las mujeres, como trabajan más como recepcionistas o atendiendo al público, no tendrían las mismas oportunidades de utilizar computadora.*

*Sin embargo, no todos están de acuerdo con la igualdad entre hombres y mujeres, pues hay una cuestión cultural relacionada, que hasta puede llegar a ser modificada. El presidente de una asociación de vecinos señala que, además del aspecto cultural, también existe el individual, que va a depender de cada persona y de las inversiones que ésta se propone hacer.*

*Cuando son interrogados acerca de los motivos para no haber entrado a Internet, uno de los chicos dijo que no se quiere “enviciar”, lo cual probablemente sucedería, ya que tendría acceso a otro mundo y conocería nuevas personas. Los demás afirmaron que nunca entraron en Internet por no tener computadora.*

*Dos de los motivos alegados para la no utilización de un punto de entrada se refieren a la falta de dinero y al desconocimiento sobre cómo proceder para navegar en Internet. Además de esto, una de las chicas dijo que no tenía motivos para entrar, pues iría a “quedarse conectado a Internet para nada”, ya que no era necesario para ella. Otros participantes piensan que Internet tendría algo para ofrecer, como ayudar en la búsqueda de empleo y brindar informaciones sobre concursos, además de la posibilidad de conocer personas y lugares. Uno de ellos confesó que no puede ni imaginarse los beneficios que Internet le podría traer, dado su total desconocimiento sobre esta herramienta.*

*Muchos protestan por la dificultad que tienen para entrar, ya que los cursos del barrio no ofrecen Internet. Uno de ellos dijo que le gustaría tener más conocimiento, pues sería más fácil conseguir un empleo. El hecho de no tener computadora o no entrar a Internet hace que uno de los chicos se sienta un poco constreñido cuando las personas comienzan a hacer algún tipo de comentario sobre informática.*

*Según el grupo de líderes comunitarios, no poseer computadora lleva a una exclusión de ciertos grupos. Uno de los líderes, que es profesor de una ONG, relató que, cuando todavía no había computadora, quedaba totalmente fuera de las cosas que sucedían, porque todos los profesores se correspondían por e-mail. Tenía que pedirle a algunas personas que enviaran los e-mails por él. Un coordinador de la institución comunitaria también protestó sobre cierta exigencia de que los trabajos y pruebas de la facultad que cursaba fueran realizados en computadora; no se consideraba si la persona poseía equipamiento o no.*

### **Frecuencia y usos de computadora**

*Con relación a la frecuencia de uso de la computadora, normalmente aquellos que la utilizan constantemente son los que poseen el equipamiento en el domicilio y los que necesitan de computadora para el trabajo. El grupo de hombres de más de 35 años, de Maré, la utiliza constantemente. La mayoría entra en la computadora diariamente o por lo menos tres veces por semana. Los que la utilizan con menor frecuencia son los que tienen dificultades de acceso al equipamiento. Dos de los chicos, por ejemplo, usaban la computadora diariamente en el trabajo. Sin embargo, como no tenían computadora en el hogar, la frecuencia de uso disminuyó cuando quedaron desempleados y pasaron a depender de amigos para tener acceso a la computadora.*

*Los jóvenes de hasta 16 años y los hombres de 22 a 35 años de Rocinha también utilizan frecuentemente la computadora. La mayoría la utiliza diariamente y el resto la utiliza por lo menos una vez por semana. Los jóvenes (hasta los 16 años) la utilizan normalmente en su casa y en la institución de enseñanza y los hombres (de 22 a 35 años) la usan en el trabajo y en casa. La casa de parientes o amigos, así como la Estación Futuro, son opciones para los que no tienen acceso más facilitado a la computadora. De la misma forma, la mayor parte de los hombres y mujeres entre 16 y 22 años de Maré usan diariamente la computadora. Dos de ellos, inclusive, trabajan con la computadora. Otros dos, a pesar de hacer uso frecuente, no están entrando en la computadora en casa, pues, recientemente, el equipamiento tuvo problemas. A pesar de esto, la institución de enseñanza en que estudian les permite el acceso al laboratorio y usan constantemente la computadora en la institución. Sin embargo, en la institución de enseñanza el uso de computadora e Internet está limitado a investigaciones o trabajos académicos*

*Contrariamente a lo observado en el caso de los jóvenes y hombres, las mujeres con más de 35 años (Rocinha) usan muy poco los programas de computadora, utilizando básicamente Internet y sólo cuando es necesario. Dos de ellos utilizan la computadora con más frecuencia debido a las obligaciones del trabajo. La mayoría la utiliza eventualmente en la Estación Futuro o en casa de parientes.*

*La utilización que hacen las mujeres de 22 a 35 años (Rocinha) es todavía más limitada de la que hacen las mujeres de más edad. El uso de la computadora es realizado básicamente 1 vez por semana y tan sólo una de ellas hace un uso diario debido a la necesidad impuesta por el trabajo. La mayoría hace un uso de la computadora en la propia Estación Futuro e inclusive la que tiene computadora en casa procura entrar en Internet en la Estación debido al costo más bajo.*

*Los no usuarios de Internet utilizan raramente la computadora. La mayoría sólo usó la computadora en el curso básico y no la utiliza más. Uno de ellos la utilizaba en el trabajo, pero actualmente está desempleado. Sólo dos chicos la utilizan más frecuentemente, uno en casa de parientes y el otro en una tienda, pero tan sólo para jugar.*

*Entre los líderes comunitarios (profesor de ONGs, coordinadores de instituciones comunitarias y presidente de la asociación de vecinos), la mitad utiliza diariamente la computadora en casa o en el trabajo y el resto o no la utiliza o lo hace tan sólo cuando es necesario para la institución, utilizando normalmente la Estación Futuro.*

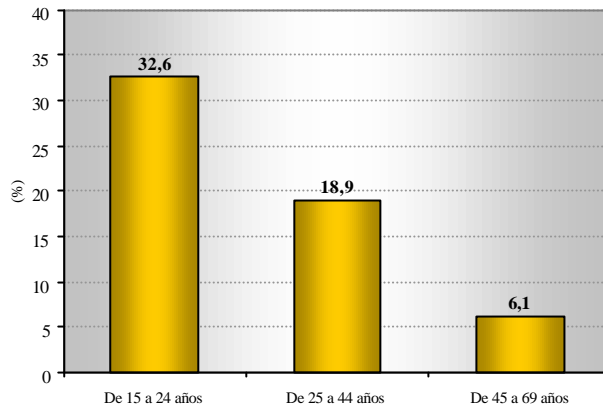
*En general, los programas más utilizados son el Word, Excel, Power Point e Internet, objetivando, principalmente, la realización de trabajos escolares y profesionales (digitación de trabajos, currículum, investigación escolar, búsqueda de empleo). El Word es el programa más utilizado por todos los grupos. Los no usuarios de Internet son los que más utilizan juegos, seguidos por los jóvenes de 16 a 22 años y mujeres con más de 35. Las mujeres mayores de 35 años utilizan bastante la computadora para hacer investigación escolar para sus hijos.*

## **2.5 – Grupo de edad, género y raza**

Entre los usuarios de informática, existe en la *favela*, como en el conjunto de la población, una tendencia decreciente al uso de la informática a medida que se avanza en el grupo de edad. En la *favela*, sin embargo, esta tendencia se acentúa, debido a los menores niveles de escolaridad entre los más ancianos y menores oportunidades de aprendizaje en el trabajo:



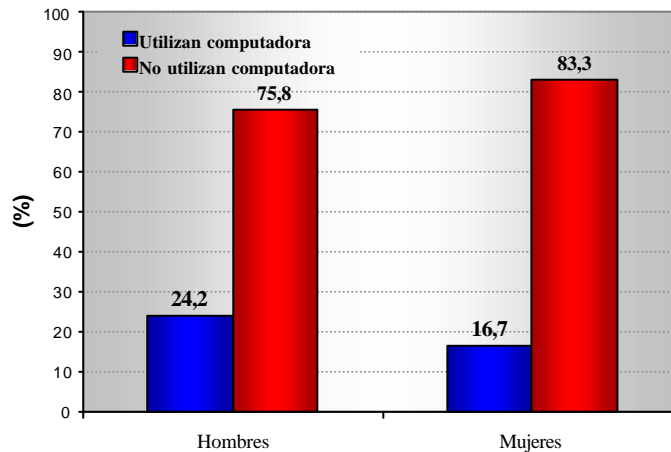
**Gráfico 2.5.1: Porcentaje de utilización de computadora según el grupo de edad**



Nota: los porcentajes fueran calculados en relación al propio grupo.

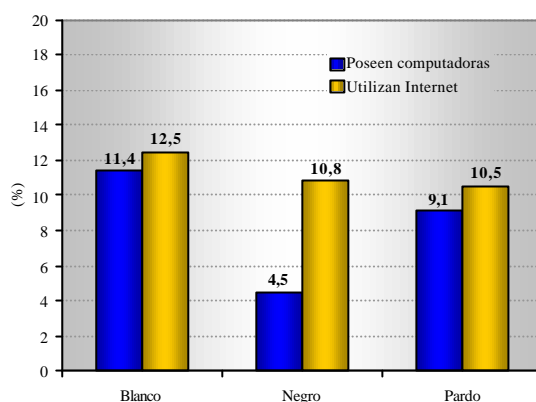
La población de usuarios de informática es mayoritariamente masculina – entre los hombres cerca de un cuarto del total, entre las mujeres no llega a un sexto:

**Gráfico 2.5.2: Utilización de computadoras según sexo en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Si comparamos el número de usuarios de la población negra que usa computadora con aquellos que poseen computadora, nos sorprende que la desigualdad detectada entre los propietarios tiende a disminuir radicalmente:

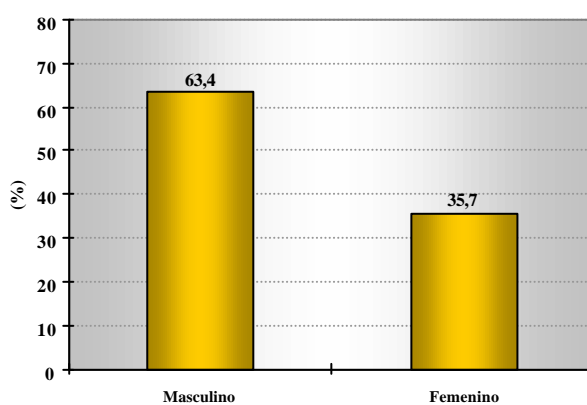
**Gráfico 2.5.3: Porcentaje de utilización de Internet y posesión de computadoras según raza**



Nota: Los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.

¿Qué es lo que sucede en ambos casos (de bajo acceso de las mujeres e incremento del porcentaje de población negra usuaria)? El trabajo actúa como factor de exclusión digital en el caso de las mujeres y de igualdad social en el caso de los negros. La mayor parte de las mujeres trabaja en servicios de limpieza o como empleadas domésticas y no tienen oportunidad de utilizar computadora, en tanto que los hombres, inclusive muchos que trabajan como cadetes, terminan conviviendo en ambientes que incentivan y a veces permiten el conocimiento de usos básicos de la computadora.

**Gráfico 2.5.4: Porcentaje de personas que trabajan por sexo**

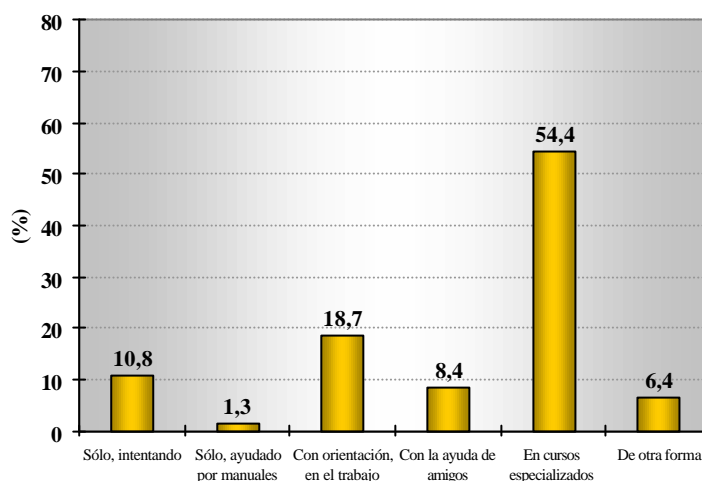


Universo: los que utilizan la computadora (20,3% de la población)

En las familias de clase media, la socialización con la computadora es un fenómeno casi natural, y los niños, incluso los adultos, aprenden por ósmosis dentro del núcleo familiar o

en el trabajo. Este no es el caso de las poblaciones más pobres, donde más de la mitad (la mayor parte sin computadora en casa), depende de los cursos de especialización pagos:

**Gráfico 2.5.5: Cómo aprendió a usar la computadora en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Universo: los que utilizan computadora ( 20,3% de la población)

### **Aprendiendo a usar la computadora**

*La mayoría de las personas aprendió a utilizar la computadora a través de cursos. Los cursos realizados por los habitantes normalmente incluyen los aspectos más elementales del uso de la computadora. Un número menor, aunque significativo, aprendió en el propio trabajo, por la demanda del cargo. También es común, incluso entre los que hicieron cursos, que la persona perfeccione su aprendizaje sola, utilizando la computadora, con alguna orientación hecha por alguien con más experiencia. En realidad, no hay sólo una forma de aprender, sino que hay un conjunto de prácticas que favorecen la utilización de la computadora.*

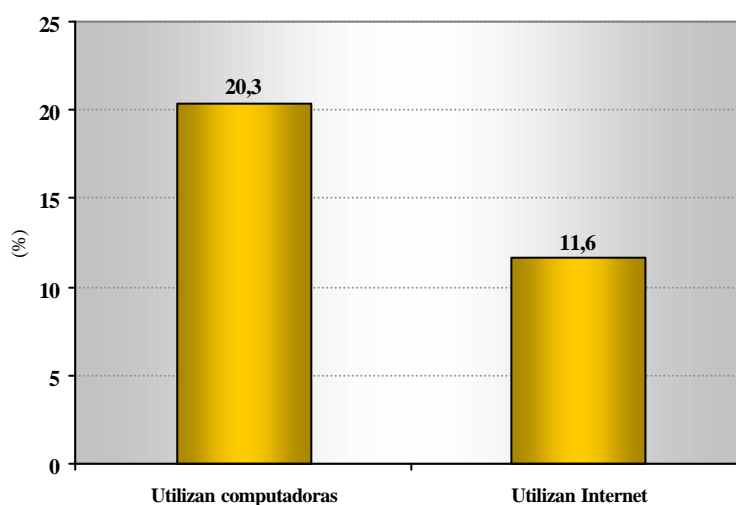
*El uso de manuales es muy raro entre los entrevistados. Entre los hombres con más de 35 años, sólo uno declaró haber aprendido sólo a través de manuales. Sin embargo, en este grupo, el aprendizaje fue sobre todo a través de cursos pagos y por el trabajo. Uno de ellos fue a jugar fútbol a Alemania y le fue exigido entrar en Internet para que tomara conocimiento de las reglas del fútbol y del campeonato. Era brindada, incluso, asistencia*

*técnica y había profesores pagos para enseñar al jugador a utilizar la computadora. Posteriormente, éste pasó por una experiencia similar en Venezuela. Otro ejemplo puede ser encontrado en el grupo de las mujeres de más de 35 años. Una de ellas aprendió a usar la computadora cuando trabajó como recepcionista en una clínica, registrando clientes y con la orientación de una compañera de trabajo con más antigüedad.*

## 2.6 - Quién y cuántos usan Internet

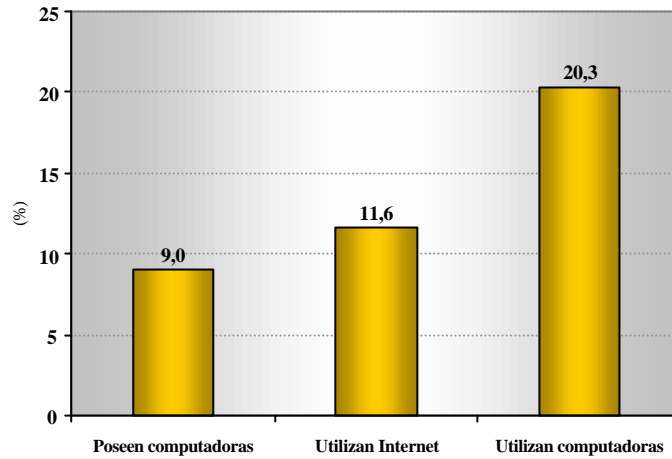
En las *favelas*, 11.6% de la población con más de quince años usa Internet, por lo tanto, el número de usuarios de Internet llega a cerca de la mitad del total de usuarios de computadora:

**Gráfico 2.6.1: Porcentaje de personas que utilizan computadoras e Internet en los barrios de bajos ingresos del municipio de Río de Janeiro**



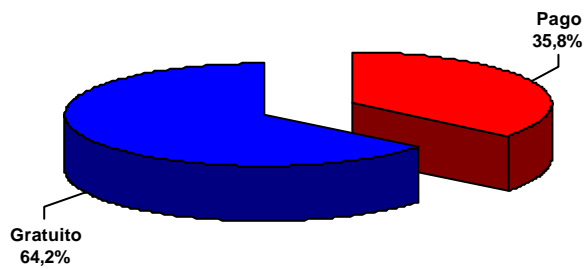
Del total de los que poseen computadora, solamente un tercio tiene acceso a Internet, de modo que, del total de usuarios de Internet, un poco más del 25% entran en el domicilio, reproduciendo los padrones de uso de computadora mencionados anteriormente, esto es, la principal fuente de acceso se encuentra fuera del domicilio.

**Gráfico 2.6.2: Porcentaje de utilización de internet y computadora en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Prácticamente todos los usuarios que entran en el hogar utilizan conexión telefónica de baja velocidad, siendo que dos tercios utiliza proveedores gratuitos.

**Gráfico 2.6.3: Tipo de proveedor utilizado en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**

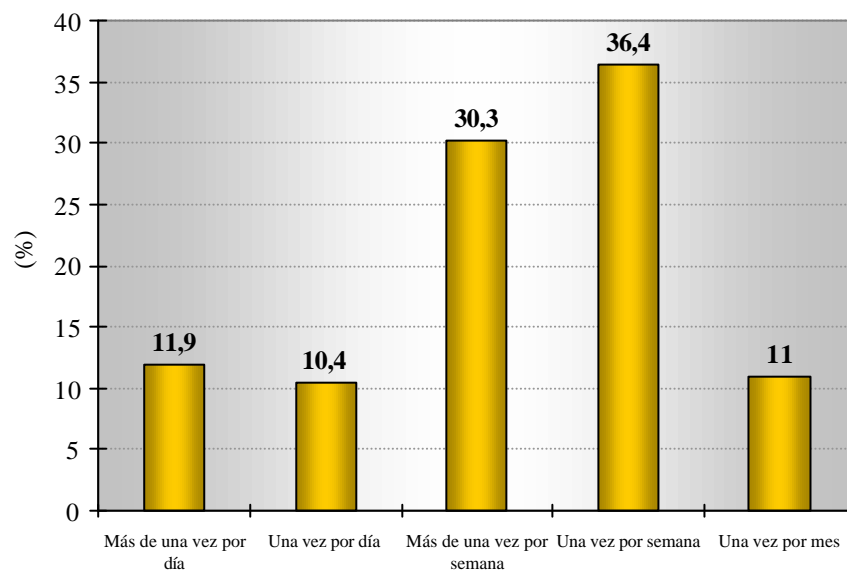


Universo: los que usan internet ( 11,6% de la población)

La no entrada en Internet rápida con un valor mensual fijo, independientemente del tiempo de uso, tiene una doble consecuencia: la información demora más tiempo para ser ingresada, mientras que el tiempo disponible para permanecer en Internet es menor, ya que el usuario paga por el tiempo en que permanece conectado.

Como lo muestra del gráfico a seguir, la intensidad de uso de Internet entre los habitantes de las *favelas* todavía es bastante baja. En el estudio de la exclusión digital, por lo tanto, debe ser considerado no solamente el número de usuarios y no usuarios, sino también la intensidad de su uso, tanto en la calidad de la conexión (baja y alta velocidad) como el tiempo efectivamente disponible.

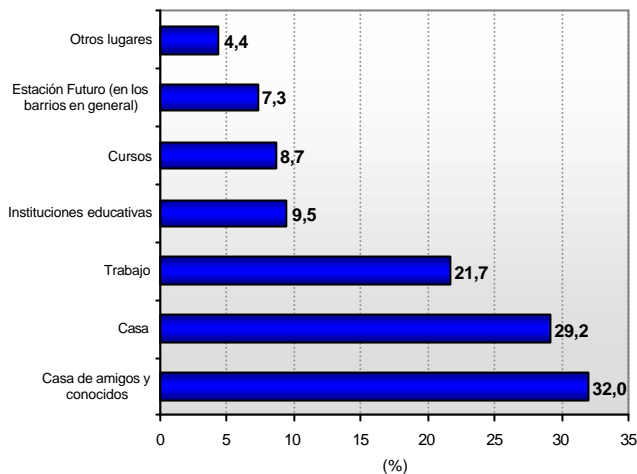
**Gráfico 2.6.4: Frecuencia de conexión a Internet, en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Universo: los que usan internet (11,6% de la población)

En el caso de Internet, se repite, en líneas generales, el mismo fenómeno que para el uso de la computadora. La mayoría de los usuarios se conecta fuera del hogar, aunque la importancia de la conexión en el hogar y en casa de amigos y conocidos presente un ligero aumento, en particular en el último caso:

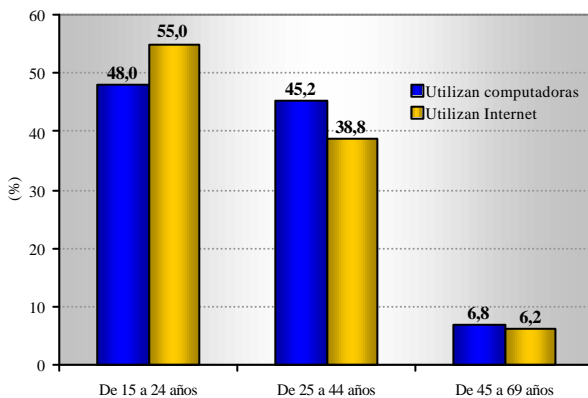
**Gráfico 2.6.5: Locales de conexión a Internet más utilizados en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Universo: los que usan internet ( 11,6% de la población)

En el uso de Internet, el grupo de edad es más decisivo, ya que su importancia aumenta en los sectores más jóvenes:

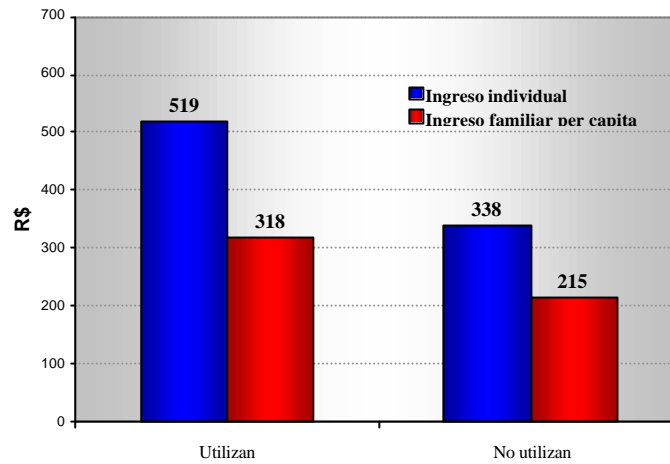
**Gráfico 2.6.6: Porcentaje de utilización de Internet y posesión de computadora según edad**



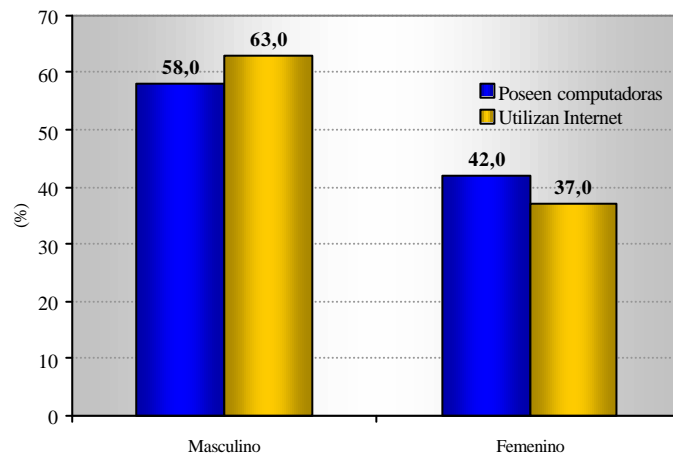
Nota: los porcentajes fueran calculados en relación al propio grupo.

Para el uso de Internet, se repite el mismo padrón que fue encontrado para el uso de la computadora en relación al ingreso y el mismo efecto de exclusión en relación a la población femenina:

**Gráfico 2.6.7: Ingreso individual y familiar *per cápita* promedio según la utilización de Internet**



**Gráfico 2.6.8: Porcentaje de utilización de Internet y posesión de computadora según sexo**

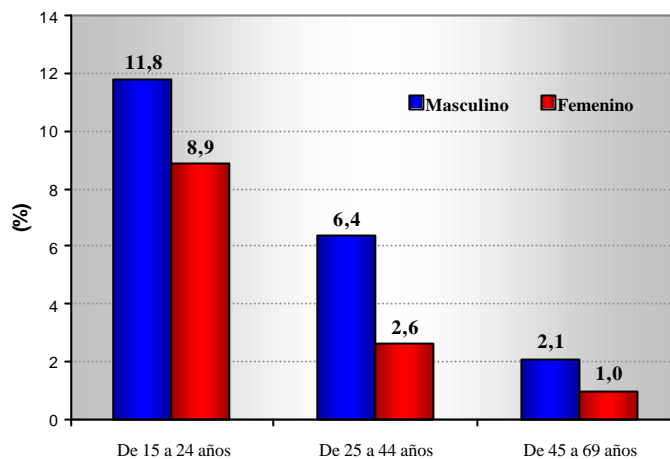


Nota: los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.

El hecho de que aumente la distancia entre los usuarios del género masculino y femenino de acuerdo a la edad, confirma la hipótesis de que entre los adultos el trabajo realizado es un factor importante de exclusión digital.

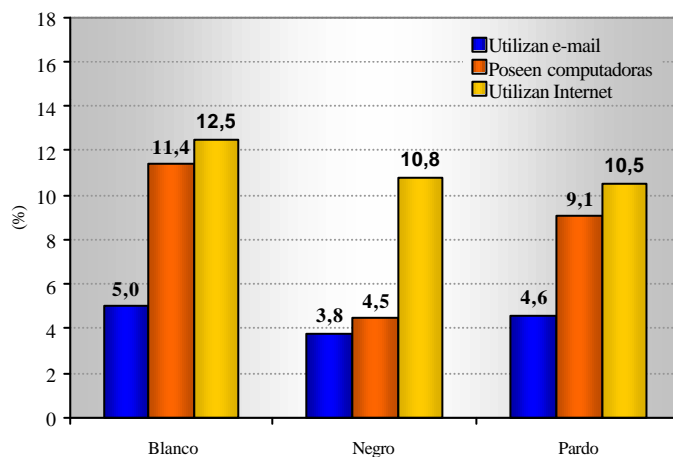


**Gráfico 2.6.9: Porcentaje de utilización de Internet por sexo y grupo de edad**



Tal como con en el uso de la informática, el trabajo funciona como un nivelador social en relación a la raza:

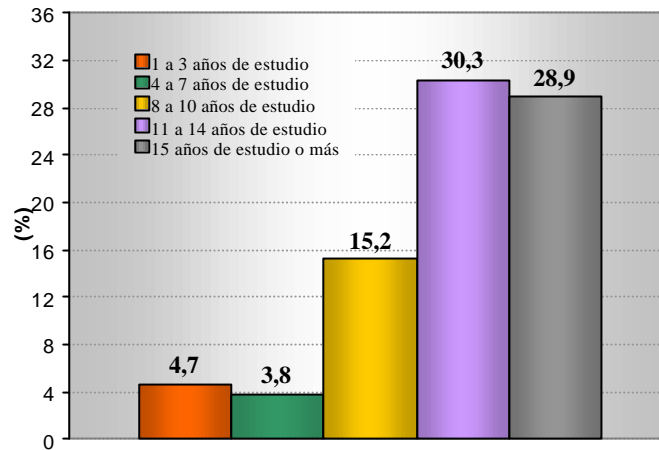
**Gráfico 2.6.10: Porcentaje de utilización de Internet, de e-mail y posesión de computadoras según raza**



Nota: los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.

La mayor entrada en Internet de acuerdo al nivel de escolaridad se mantiene:

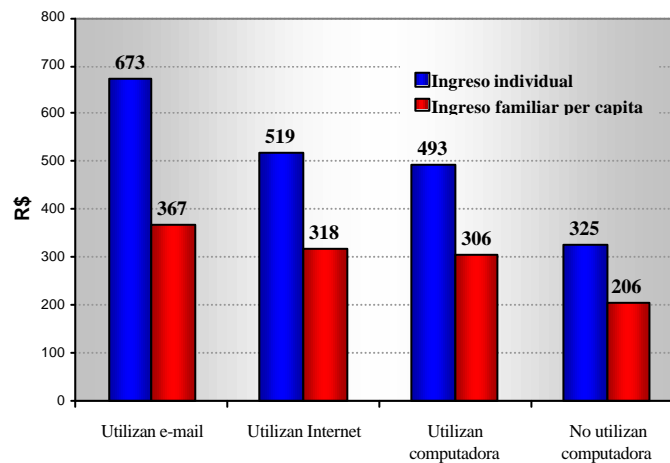
**Gráfico 2.6.11: Porcentaje de personas que utilizan Internet por grupo de años de estudio en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Nota: los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo

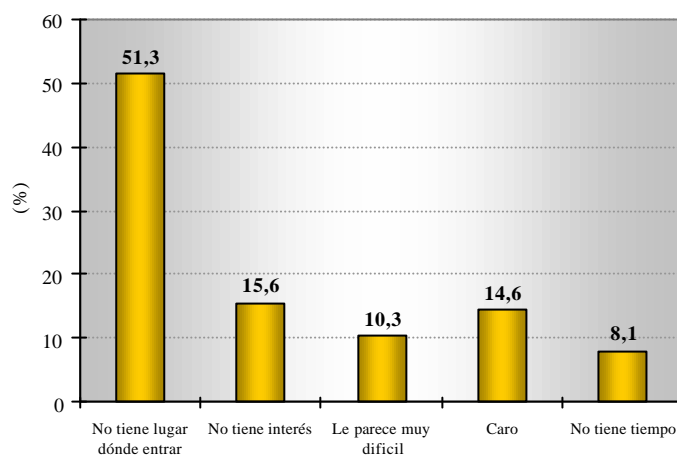
La distancia entre el ingreso más alto y el más bajo aumenta visiblemente cuando pasamos de usuarios de computadora para usuarios de Internet, lo cual debe de estar relacionado al costo y a la dificultad de acceso a Internet:

**Gráfico 2.6.12: Ingreso del hogar *per cápita* e ingreso individual según el nivel de inclusión digital**



Esta hipótesis se confirma en el gráfico siguiente, en que el motivo indicado para no conectarse a Internet por más de la mitad, es la falta de local, y 14.6 % señala el costo.

**Gráfico 2.6.13: Motivos para no conectarse a Internet en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Universo: los que utilizan computadoras pero no se conectan a Internet ( 8,7% de la población)

### **Intensidad y tipos de uso**

*La mayoría de los participantes de los grupos motivacionales utiliza Internet por lo menos una vez por semana y se conectan de dos a tres horas, más o menos. La entrada se hace normalmente en casa, en el trabajo o en la Estación Futuro. Generalmente, el grupo de hombres de más de 35 años es el grupo de los líderes comunitarios, principalmente algunos de los coordinadores de instituciones comunitarias, son los que se conectan a internet con más frecuencia. La mitad de los hombres de más de 35 años se conecta a Internet como mínimo tres veces por semana, normalmente por el trabajo o en busca de información relacionada al trabajo, por ejemplo, al IPVA, financiamiento de la Caja Económica o registro de CPF. Los que se conectan con menor frecuencia, normalmente lo hacen rápidamente, para buscar información específica (sobre concursos o consulta de saldo en el banco, por ejemplo).*

*Todos los líderes comunitarios (el profesor de ONG y algunos de los coordinadores de instituciones comunitarias) que tienen acceso a Internet, la utilizan diariamente. Algunos*

*llegan a quedarse conectados todo el día. La entrada a Internet está normalmente vinculada al trabajo, a la comunicación con compañeros, al envío de proyectos y documentos, a la divulgación de seminarios y captación de recursos. Algunos también entran para leer algún diario o para investigar algo para la facultad.*

*A los jóvenes que tienen entre 16 y 22 años, les gusta conectarse a sitios que básicamente están vinculados a la diversión, especialmente los de música y de chismes. Uno de ellos es vicepresidente del club de admiradores de Vanessa Jackson y está siempre buscando saber todo lo que es divulgado en relación a ella. Otro chico entra toda las noches para entretenerse, después de pasar todo el día trabajando con la computadora. A veces la utiliza para mandar informes para los clientes y también para buscar información sobre economía, además de visitar espacios para charla, ICQ y sitios con noticias y chismes. Internet también es utilizada por algunos de este grupo y por la mayoría de los jóvenes con hasta 16 años para la realización de trabajos escolares, a través de investigación en sitios de búsqueda. Generalmente, los principales puntos que los participantes indicaron que deberían ser mejorados en Internet son la velocidad, la seguridad, la facilidad de conexión y el costo. El costo de la conexión fue bastante enfatizado por los hombres de más 35 años. Para uno de ellos, la propaganda debería ser la que financia Internet. El usuario debería pagar sólo por el costo de la electricidad, y los patrocinadores pagarían el costo de Internet. Según él, esta sería la forma más racional para globalizar realmente Internet y terminar un poco con la exclusión.*

*El grupo de jóvenes entre 16 y 22 años se mostró preocupado con el uso continuo de Internet, ya que todo puede ser hecho a partir de la computadora, desde pagar las cuentas hasta encontrarse con amigos y divertirse. Para ellos, esto llevaría a un aislamiento, un distanciamiento entre las personas, pues Internet es muy impersonal. El grupo de líderes comunitarias también piensa que la computadora genera un cierto aislamiento de aquellos que la utilizan. Las personas se aprisionan a la computadora o a Internet y se olvidan de conversar. El profesor de la ONG comparó la computadora con la televisión: las personas se aprisionan a determinado programa en determinada hora. Sin embargo, Internet da la*

*posibilidad de interacción, pero se trata de una relación fría porque no hay un contacto personal.*

### **Tipos de sitios visitados y contenidos de los mismos**

*La calidad de la conexión y la necesidad de traducción para los sitios extranjeros, fueron señaladas por las mujeres de 22 a 35 años, como aspectos importantes a ser mejorados. De forma general, los jóvenes de 16 años no esperan nada más de Internet, tan sólo más organización. El exceso de la propaganda divulgada también molesta a este grupo.*

*Con respecto a los sitios extranjeros, son pocos los que visitan sitios en otras lenguas. Los que buscan este tipo de sitio, normalmente lo hacen por los cursos de idiomas o por trabajo profesional. Un joven de 16 a 22 visita sitios en inglés por alguna demanda del curso y le da preferencia a los sitios de música, chismes y noticias. No tiene dificultades con el idioma. Un hombre de más de 35 años visita un sitio de la BBC, cuya propuesta es enseñar inglés, lo que hace que su contenido sea más comprensible.*

*En el grupo de hombres de 22 a 35 años, uno de ellos ya visitó sitios gays en cantonés, tailandés, chino. Pero él no busca el sitio por el contenido, que incluso no comprende, sino por las imágenes, pues trabaja con diseño y webdesigner. Otro, que trabaja con deportes, visitó algunas veces un sitio de Inglaterra sobre fútbol y pudo comprender el contenido con ayuda del traductor de texto.*

*Pocas mujeres entre 22 y 35 años y con más de 35, visitan sitios en otros idiomas. Las que entran no tienen dificultad con el contenido, pues ya hicieron cursos. Algunos de los jóvenes visitan sitios de grupos de música y buscan leer la historia del grupo cuando hay alguna traducción. Si no la hay, ellos no se preocupan con el texto e intentan entender el contenido del sitio por las imágenes.*

*A todos los participantes les gustaría tener contacto con barrios de otros países. A la mayoría le gustaría conocer sobre la cultura, las costumbres y las creencias de otros pueblos. Uno de los jóvenes entre 16 y 22 años se interesa específicamente por la parte negra de los Estados Unidos en lo relativo al tipo de música. Para los chicos que tienen hasta 16 años, el tema sería “mujeres”. Para uno de los hombres de más de 35 años, que es músico, la posibilidad de divulgación de su trabajo en portugués sería muy interesante.*

*A la mayoría le pareció interesante la idea de conocer los barrios pobres de otros países y de tener acceso al estilo de vida. Se dio énfasis al intercambio de informaciones con el objetivo de mejorar la vida en los barrios, a partir de experiencias en que alguna dificultad haya sido superada, y el sufrimiento de las personas haya sido minimizado. Otros sugirieron sólo una comparación entre estilos de vida. A una de las mujeres de 22 a 35 años, le gustaría ver la diferencia entre una “favela del primer mundo y una de tercer mundo”.*

*Algunos participantes relataron que conocieron personas por Internet, excepto las integrantes del grupo de mujeres de más de 35 años. Dos de los jóvenes de 16 a 22 años hicieron algunos amigos en la sala de charla e, inclusive, ya se enovieron con algunas de las chicas que conocieron por Internet. Sin embargo, uno de ellos declaró que le pareció peligroso marcar encuentros a través de salas de charla y evita dar informaciones sobre su vida a las personas que no conoce.*

*En el grupo de hombres con más de 35 años, uno de ellos organizó algunos encuentros entre varios internautas en el Norte Shopping.com, con los cuales todavía mantienen contacto por e-mail y por teléfono. Estas personas están siempre intercambiando informaciones y esto ayudó a emplear a dos de ellos en el área de seguridad. Otro se hizo amigo de un argentino en una sala de charla, pero no lo llegó a conocer personalmente.*

*Algunas mujeres entre 22 y 35 años relataron que conocieron hombres por Internet, llegando a encontrarlos personalmente. Una de ellas puso sus datos en un sitio de Internet y conoció muchas personas, llegando a ir a citas marcados por internet. Una de las personas que conoció hasta arregló su computadora, y otro, que era abogado, la ayudó con su separación. En el grupo de hombres de 22 a 35 años, uno de ellos conoció una*

*chica de Minas Gerais en una sala de charla. Estuvieron de novios por casi dos años, pero se terminaron separando cuando ella le propuso casamiento. Ella lo ayudó a localizar a la familia de su padre, con la cual había perdido contacto hacía muchos años, y pudo encontrar a una de sus tías.*

*La mayoría de los jóvenes con hasta 16 años entra en las salas de charla y, dijeron que ya conocieron personas, con las cuales conversan en el chat, se envían e-mails o se hablan por teléfono. Sin embargo, ninguno de ellos demostró interés en conocer a esos individuos personalmente.*

*Para los líderes comunitarios, hacen falta mecanismos de control del contenido de los sitios, mecanismos que impidan la entrada a páginas que, por ejemplo, estimulen la violencia. Por otro lado, una de las coordinadoras de la institución comunitaria cree que podría ayudar a las personas del barrio si éstas tuvieran acceso a Internet, a través de la divulgación de situaciones en que fuera necesaria la solidaridad de las personas.*

*Según uno de los hombres con más de 35 años, el interés de las personas está en la información, en la comunicación y en la educación, e Internet ofrece un mundo a ser explorado. Cuando las personas conocen Internet, se enfrentan a una nueva situación, que abre las puertas para todo. Para las mujeres con más de 35 años, Internet está cada vez más presente en el cotidiano de las personas. Quien no sabe trabajar en la computadora tendrá dificultades para sacar dinero del banco. Actualmente, hay una gran cantidad de cosas que son hechas a través de Internet, como inscripciones en concursos, renovaciones de matrículas en instituciones de enseñanza del Estado y hasta un programa convencional de TV pasa recetas que pueden ser visualizadas en sitios.*

*En el grupo de líderes comunitarios, algunas relaciones institucionales y sociedades fueron formadas a partir de Internet. El profesor de la organización no gubernamental hizo contactos con el cónsul de Australia a través de Internet y envió una parte del material del proyecto para evaluación. Fue observado por los participantes de este grupo que otras instituciones, localizadas fuera del barrio, responden más rápidamente a través de e-mail que por teléfono. Aunque la respuesta sea negativa, es más difícil que no haya una contestación, lo que es común por teléfono. Por lo tanto, la institución que tiene acceso a*

*Internet es más valorizada, además de ser más ágil la comunicación. Más que eso, Internet abre puertas antes impensables, proporcionando una gama mayor de posibilidades, siendo posible hasta formar sociedades con internautas de otros países. Normalmente las mujeres de más de 35 años entran a Internet sólo cuando es necesario, para hacer búsqueda escolar para sus hijos u obtener informaciones sobre empleos y concursos. Una de las que utiliza Internet diariamente, en el empleo entra en sitios siempre relacionados al trabajo, nunca a la diversión. Utiliza Internet para comprar libros para la guardería o para la institución de enseñanza, verificando formas de pago y contenido de los libros. Pero tiene muchas ganas de navegar libremente y entrar en salas de charla, lo que no está permitido en el ambiente de trabajo.*

*La mayoría de los hombres de 22 a 35 años utiliza Internet básicamente para ver los e-mails. Otros buscan sitios de diversión, tales como deportes, música o películas. Uno de ellos entra en el sitio de la Justicia Federal para controlar un proceso.*

*El costo de Internet es citado por el grupo de mujeres y hombres de 22 a 35 años como un factor que limita la cantidad de veces que ellos entran y también el tiempo de la conexión. La madre de uno de los jóvenes entre 16 y 22 años controla el uso de Internet y de la computadora por causa de los gastos. Entra en Internet durante la madrugada para abaratar el costo, utilizando el ICQ o sala de charla con los amigos.*

*Para algunos de los participantes de los grupos motivacionales, Internet es una herramienta importante para la realización del trabajo. La mayoría de los hombres con más de 35 años utiliza Internet para el trabajo. Uno de ellos trabaja con fútbol en el Botafogo y entra en Internet en busca de informaciones sobre el deporte. Para otro, Internet es un instrumento fundamental, pues, a través de esta, divulga su trabajo para los medios de comunicación, y de esta forma paga el 80% de su sustento. Está promoviendo un evento en el que será enterrado vivo. A través de Internet, también consiguió una entrevista con el Wagner Montes e hizo contactos con el director del Banco do Brasil, que lo va apoyar para un viaje al exterior, además de homologar el record nacional de tiempo enterrado.*



*Una de las mujeres con más de 35 años vendía videos y libros por Internet. Poseía un lista de e-mails, donde eran anexadas las propagandas a ser enviadas. Otra también ganaba dinero con Internet cuando trabajaba con servicios gráficos. Algunas personas pagaban una tasa mensual para que ella verificara sus e-mails, pues no tenían tiempo para hacerlo ellas mismas. Entre las mujeres del grupo de 22 a 35 años, una tuvo que aprender a utilizar Internet por obligación en el trabajo, ya que era necesario el acceso a sitios específicos, de la Receita Federal y de la Caixa Econômica. También en el grupo de hombres de 22 a 35 años, el técnico de fútbol se asoció con una ONG de Italia, a través de la cual varias familias en la Rocinha van a recibir ayuda económica para que sus hijos puedan participar del cuadro.*

*El proveedor utilizado por los que tienen computadora en casa normalmente es gratuito, (IBEST o IG, en la mayor parte de los casos). Sólo en el grupo de los jóvenes de hasta 16 años, la mitad utiliza proveedor pago.*

*Los sitios en los que más entran las mujeres de 22 a 35 años son los relacionados al empleo (CAT) o a concursos. Una de ellas tuvo respuesta, y fue llamada para participar de la selección para un puesto como auxiliar contable. Sin embargo, lo rechazó pues estaba realizando un trabajo como autónoma en el que pagaban mejor. Las mujeres con más de 35 años también suelen enviar currículum y hacer inscripciones para concursos por Internet.*

*Sólo uno de los jóvenes de 16 a 22 años ya buscó empleo a través de Internet. Él, está registrado en el SIEA (Sitio de Inmigración del Ambiente Escolar) y está constantemente verificando si hay alguna posibilidad de pasantía, y ya consiguió un trabajo a través de este sitio.*

*Una de las personas del grupo de líderes comunitarios también ya buscó empleo por Internet. Pasó por el proceso de selección de la empresa Vale do Rio Doce, haciendo varias entrevistas. Al final no fue llamada y tuvo la impresión de que la empresa sólo estaba formando un banco de datos.*

## **Tipos de portales visitados y contenidos de los mismos**

*Generalmente, los puntos principales que los participantes indicaron que debían ser mejorados en Internet son la velocidad, la seguridad, la facilidad de entrada y el costo. El costo de la entrada fue bastante enfatizado por los hombres con más de 35 años. Para uno de ellos, la propaganda debería de ser la que financia Internet. El usuario debería pagar sólo el costo de la electricidad y los patrocinadores pagarían el costo de Internet. Según él, esta sería la forma más racional para globalizar realmente Internet y terminar un poco con la exclusión.*

*El grupo de jóvenes de 16 a 22 años se mostró preocupado con el uso continuo de Internet, en el cual todo sería hecho a partir de la computadora, desde el pago de cuentas hasta los encuentros con amigos y la diversión. Para ellos, esto llevaría a un aislamiento, un alejamiento entre las personas, pues Internet es muy impersonal. El grupo de líderes comunitarios también cree que la computadora lleva a cierto aislamiento de parte de quienes la utilizan. Las personas se aprisionan a la computadora o a Internet, olvidándose de conversar. El profesor de la ONG comparó la computadora con la televisión, pues las personas se aprisionan a determinado programa en determinada hora. Sin embargo, Internet da la posibilidad de interacción, pero es una relación fría porque no hay un contacto personal.*

*La calidad de la conexión y la necesidad de traducción para los sitios extranjeros también fueron indicadas, por las mujeres entre 22 y 35 años, como aspectos importantes a ser mejorados. Generalmente, los jóvenes de 16 años no esperan nada más de Internet, sino tan sólo más organización. El exceso de la propaganda que es divulgada también molesta a este grupo.*

*La mayoría opina que el ideal sería que todos tuvieran condiciones de tener una computadora y acceso a Internet. Internet también tiene el papel de educador pues favorece el acceso a la información y a la educación.*

*Con respecto a los sitios extranjeros, son pocos los que entran en sitios en otros idiomas. Los que buscan este tipo de sitio normalmente lo hacen por el curso de idiomas o por su*

*profesión. Un joven de 16 a 22 entra en sitios en inglés por una demanda del curso y le da preferencia a los sitios de música, chismes y noticias. No tiene dificultades con el idioma. Uno de los hombres de más de 35 años entra en un sitio de la BBC, que tiene como propuesta enseñar inglés, lo que hace que su contenido sea más comprensible.*

*En el grupo de hombres de los 22 a los 35 años, uno de ellos ya entró en sitios gays en cantonés, tailandés y chino. Pero no entraba por el contenido del sitio, que inclusive no comprende, sino por las imágenes, pues trabaja con diseño y webdesigner. Otro, que trabaja con deportes, entró algunas veces a un sitio de Inglaterra sobre fútbol y pudo comprender el contenido con ayuda del traductor de texto.*

*Pocas mujeres entre 22 y 35 años y con más de 35 entran en sitios en otros idiomas. Las que lo hacen no tienen dificultades con el contenido pues ya hicieron cursos. Algunos jóvenes entran en sitios de grupos de música y buscan leer la historia del grupo cuando hay alguna traducción. Por el contrario, no se preocupan con el texto, e intentan entender el contenido del sitio por las imágenes.*

*A todos los participantes les gustaría tener contacto con barrios de otros países. A la mayoría le gustaría saber más sobre la cultura, las costumbres y las creencias de otros pueblos. Uno de los jóvenes entre 16 y 22 años está interesado específicamente en la parte negra de los Estados Unidos en relación al tipo de música. Para los chicos de hasta 16 años, el tema serían “las mujeres”. La posibilidad de divulgación de su trabajo en portugués sería muy interesante para uno de los hombres con más de 35 años, que es músico.*

*A la mayoría de las personas también le pareció interesante la idea de conocer personas de barrios pobres de otros países y tener acceso al estilo de vida. Fue enfatizado el intercambio de informaciones con el objeto de mejorar la vida en los barrios, a partir de experiencias en que alguna dificultad haya sido superada y el sufrimiento de las personas haya sido disminuido. Otros sugirieron sólo una comparación entre estilos de vida. A una de las mujeres con entre 22 y 35 años le gustaría ver la diferencia entre una favela del primer mundo y una de tercer mundo.*

*Algunos participantes relataron que conocieron personas por Internet, excepto las mujeres con más de 35 años. Dos de los jóvenes de 16 a 22 años hicieron varias amistades en salas de conversación e, inclusive, ya se pusieron de novio con algunas chicas que conocieron en Internet. Sin embargo, uno de ellos declaró que le parecía peligroso marcar encuentros a través de salas de charla y evita dar informaciones sobre su vida para personas que no conoce.*

*Uno de los integrantes del grupo de hombres de más de 35 años, organizó algunos encuentros entre varios internautas en el Norte Shopping.com, que todavía mantienen contacto por e-mail y por teléfono. Estas personas están siempre intercambiando informaciones y él ayudó a dos de ellos a conseguir empleo en el área de seguridad. Otro hizo amistad con un argentino en una sala de charla, pero no llegó a conocerlo personalmente.*

*Algunas de las mujeres entre 22 y 35 años relataron que conocieron hombres por Internet, y llegaron a encontrarlos personalmente. Una de ellas colocó sus datos en un sitio de Internet y conoció muchas personas, llegando a ir a citas marcados con los internautas. Una de las personas que ella conoció le arregló la computadora y el otro, que era abogado, la ayudó con su separación. En el grupo de hombres de 22 a 35 años, uno de ellos conoció a una chica de Minas Gerais en un chat. Ellos fueron novios por casi dos años, pero se terminaron separando cuando ella le propuso casamiento. Ella lo ayudó a localizar la familia de su padre, con la cual él había perdido contacto hace muchos años, y pudo encontrarse con una de sus tías.*

*La mayoría de los jóvenes de hasta 16 años entra en salas de conversación y dijeron que ya conocieron personas, con las cuales conversan en el chat, se envían e-mails o se hablan por teléfono. Sin embargo, ninguno de ellos demostró tener interés en conocerlas personalmente.*

### **Computación, educación y cursos por Internet**

*Los padres del grupo de jóvenes de 16 a 22 años demuestran que prefieren que los hijos se queden en casa, utilizando la computadora, y no en la calle, sujetos a cualquier tipo de*

situaciones, especialmente a las relacionadas con la violencia. Otro joven del grupo de no usuarios de Internet también percibe este movimiento por parte de un tío, que facilita el acceso a la computadora para evitar que se quede en la calle metiéndose en problemas. Este estímulo al uso de la computadora pasa por una tentativa de protección y ofrecimiento de más seguridad a los hijos. A pesar de reconocer esto, los jóvenes señalan la importancia de mantener otras actividades, como el contacto personal, además del trabajo, el estudio y el deporte.

Algunos jóvenes de 16 a 22 años también observan que los padres incentivan el uso de la computadora con vistas a abrirles puertas en la vida profesional, para ayudarlos a conseguir un mejor empleo. Otro relata que el padre no sólo lo estimula por el lado profesional, sino también para que pueda ayudarlo con los aparatos electrónicos, los cuales el padre no sabe manejar.

La computadora también sería una opción mejor que la televisión. Con la TV, la persona no puede interactuar y se olvida de lo que hay a su alrededor, separándose, inclusive, de la lectura. Por el contrario, la computadora por lo menos permite que la persona practique su escritura y lectura (jóvenes de 16 a 22 años)

Otros líderes comunitarios, entre los cuales está el presidente de la asociación de vecinos, el profesor de la ONG y los coordinadores de las instituciones comunitarias, también creen que la computadora puede ayudar a sacar al joven de la criminalidad. Sin embargo, sólo eso no sería suficiente, siendo necesario otro tipo de iniciativas para que los jóvenes tengan para dónde ir después de hacer el curso. Según ellos, es necesario que haya más recursos y asociación con otras instituciones de enseñanza o con empresarios y con la sociedad civil. Fue también observada la necesidad de invertir en el ser humano para generar cambio. El foco debería estar en la educación y en la generación de ingresos y empleos. Fue destacada la importancia de reclamar del Estado, que tiene responsabilidades con esas personas. El papel de estas instituciones no sería el de hacer el trabajo del Estado.

En cuanto a la posibilidad de utilizar la computadora en las instituciones de enseñanza, está limitada a la red de instituciones particulares. Prácticamente ninguna de las

*instituciones de enseñanza públicas posee acceso a la computadora. Dos mujeres de 22 a 35 años estudian en la enseñanza pública, donde hay computadora para uso exclusivo de los funcionarios; no existe la posibilidad de acceso para los alumnos. En el grupo de hombres y mujeres de hasta 16 años, los alumnos de la institución de enseñanza particular tienen acceso a la computadora y, en algunos casos, también a Internet, pero con el uso dirigido a la investigación escolar. Algunos profesores piden a sus alumnos que hagan búsqueda en Internet, pero de forma optativa.*

*En el grupo de jóvenes de 16 a 22 años, una de las chicas es estudiante de facultad particular y puede utilizar la computadora y entrar a Internet en el laboratorio, que es abierto a todos los alumnos. Ellos pueden, inclusive, entrar por cuestiones personales, no vinculadas a la actividad académica. Uno de los chicos del mismo grupo de edad está participando de un proyecto para la implementación de un laboratorio para los alumnos de la institución de enseñanza estadual en la que estudia. Esto fue posible debido a una donación de computadoras Pentium II, hecha por la Petrobras. El laboratorio ya está prácticamente listo; él y un compañero darán clases para los otros estudiantes.*

*En lo referido a la realización de cursos por Internet, la mayoría de los hombres de más de 35 años mostraron interés, y la opinión de las mujeres con más de 35 años está bastante dividida. Las mujeres entre 22 y 35 años y los jóvenes de hasta 16 años no harían ningún tipo de curso por Internet.*

*La principal objeción de los grupos con respecto a los cursos via Internet, está referida a la necesidad de un profesor para aclarar las dudas. Para uno de los vecinos con más de 35 años, la interacción con el profesor es fundamental para la enseñanza, de forma tal que aunque exista un servicio de apoyo para aclarar las dudas, no sustituiría el contacto personal. Para las mujeres de 22 a 35 años, la interacción es esencial para que el alumno aprenda y resuelva sus dudas. Algunas mujeres de más de 35 años piensan que Internet aislaría a la persona. Para ellas, las relaciones establecidas personalmente y el intercambio de conocimientos son muy importantes, junto con la oportunidad de conocer nuevas personas. La gran ventaja de los cursos ofrecidos via Internet sería la economía de tiempo, especialmente porque evita dislocaciones innecesarias.*

*Otras objeciones fueron levantadas por los grupos. Para uno de los hombres entre 22 y 35 años, el curso por Internet sería muy básico, en función de los pocos recursos disponibles para un buen aprendizaje. Otra dificultad se refiere a la entrada en Internet, que sería muy lenta si fuera en el domicilio (hombre de más de 35 años). Fue señalada la necesidad de la banda larga, vía radio, con más velocidad para entrar. No sería posible hacer el curso con una conexión lenta, que cae a cualquier momento. El costo fue citado por el grupo de hombres entre 22 y 35 años, que creen que sería muy caro realizar un curso por Internet. Por eso, uno de ellos sólo lo haría si fuera posible recibir el material por e-mail.*

*Algunas mujeres con más de 35 años harían un curso de educación superior por Internet, pues sería una oportunidad para aquellos que no llegaron a la Universidad. Sin embargo, una de ellas considera que el curso de educación superior es muy serio para ser hecho por Internet, pues sería necesario un espacio de discusión que no fuera superficial, lo que probablemente sucedería con Internet. Un hombre de más de 35 años declaró que sólo haría un curso de perfeccionamiento dentro de la propia área en que trabaja, porque ya posee algún conocimiento. Pero no haría un curso para el cual no tenga ninguna base, porque estaría limitado a informaciones teóricas sin la posibilidad de aplicar el conocimiento en la práctica. Además de esto, algunos cursos serían muy difíciles de ser hechos por Internet, como los que necesitan la utilización de herramientas u otros, como medicina e ingeniería. Serían viables los cursos relacionados al manejo de la computadora y de algunos softwares, e incluso, cursos superiores, dependiendo del área.*

*Otro aspecto relevante se refiere a las diferencias en la valorización del curso hecho por Internet en relación a los cursos tradicionales realizados en la sala de aula. Según la opinión de uno de los habitantes (hombre con más de 35 años), los cursos realizados on line no serían reconocidos por ninguna empresa y, por lo tanto, sería una pérdida de tiempo y dinero realizarlos. Entre los hombres del grupo de los 22 a los 35 años, también está el miedo de que el curso no sea reconocido.*

### **Empleo, negocios y transacciones por Internet**

*El conocimiento de informática fue considerado unánimemente, por todos los participantes, como favorecedor de la contratación de personal, por mejorar el currículum del candidato al cargo. La exigencia de aumentar la especialización es sentida por todos los entrevistados. En el grupo de los hombres y mujeres de 16 a 22 años, la informática y el conocimiento de algún idioma fueron señalados como esenciales para conseguir un empleo. Además de esto, dos de los chicos (16 a 22 años) necesitaron tener conocimientos de informática para conseguir ascenso profesional. Uno de ellos trabaja con ventas y fue promovido para telemarketing, pero si no tuviera conocimiento de computación no ocuparía el cargo. Otro trabaja haciendo el mantenimiento de computadoras, incluyendo limpieza, instalación de programas, etc. Para este grupo, la presentación de certificados no sería una garantía de contratación, pues sería necesaria una demostración práctica de conocimientos.*

*Sin embargo, uno de los hombres mayor de 35 años perdió una oportunidad de trabajo por no haber hecho cursos de informática, a pesar de poseer conocimiento en el área. La empresa exigía que presentara certificados. Según uno de los entrevistados, el mercado de trabajo, principalmente para quien tiene más de 30 años, está cada vez más difícil. Él sugiere más flexibilidad de la empresa, en el sentido de verificar el interés del candidato y la posibilidad de ascender en el cargo, y no sólo de querer un funcionario que ya esté preparado. Otro hizo una queja en relación a las oportunidades que son ofrecidas a la población carente. En una institución de enseñanza pública actualmente no hay una sala con laboratorio de informática para los alumnos. Para él, Brasil no tiene y no ofrece estructura para que el usuario se perfeccione y adquiera conocimiento.*

*Entre las mujeres con más de 35 años, el conocimiento de informática favoreció la obtención de empleo. Una de ellas explica que no sólo la ayudó a conseguir un trabajo, sino también a descubrir su vocación. Ella ganó una beca para el curso de informática y fue invitada por el profesor como asistente en las clases. A partir de esto, descubrió que*



*tenía cualidades para enseñar e invirtió en un curso normal, graduándose como profesora y pasando a dar clases tanto de informática como de enseñanza primaria. Otras señalan que la computadora no las favoreció para conseguir empleo, pero mejoró la calidad y facilitó el trabajo, contribuyendo en el perfeccionamiento personal.*

*En el grupo de los hombres entre 22 y 35 años, uno de ellos dijo que lamentaba no haber aprendido a usar la computadora antes, para actualizarse. Él creía que había perdido la oportunidad de ascender dentro de la empresa, porque no tenía conocimientos en computación. Otros dos pudieron ser promovidos por sus conocimientos de computación.*

*Para el grupo de líderes comunitarios, que abarca desde profesores de ONGs, coordinadores de instituciones comunitarias y presidentes de asociaciones de vecinos, actualmente los empleos exigen informática. Por lo tanto, saber trabajar con la computadora ayuda a la obtención de empleo, pues abre puertas. Sin embargo, fue señalado que no sería suficiente saber sólo informática, sino que sería fundamental tener conocimientos más básicos, como el manejo del propio idioma portugués, tanto oral como escrito. Una de las coordinadoras de la institución comunitaria señaló que el problema consiste en que el conocimiento de informática es evaluado como un fin en sí mismo y no como una herramienta, un medio para conseguir otras cosas.*

*En este grupo, otra coordinadora de la institución comunitaria tenía sólo nociones básicas y tuvo que perfeccionar sus conocimientos para poder realizar mejor su trabajo. Otra relató que el no conocimiento de informática no le dificultó encontrar empleo, porque prácticamente no utiliza la computadora en su trabajo. Sin embargo, ella piensa que facilita el trabajo y por ese motivo está aprendiendo algunas cosas con su hija, como, por ejemplo, a poner los nombres y edades de los niños de la guardería en archivos. La falta de una computadora para los servicios de la institución hace el trabajo más difícil y lento, pues todo tiene que ser escrito a mano, desde las fichas de los niños hasta las cartas oficiales.*

*En el grupo de mujeres de 22 a 35 años, algunas necesitan aprender a utilizar la computadora para continuar en el empleo. También fue destacado que actualmente es*

*necesario que la persona sepa por lo menos prender la computadora, porque en las empresas marcar tarjeta ya es una operación electrónica.*

*Un chico del grupo de 16 a 22 años (Maré) gana dinero con la computadora y demuestra un amplio conocimiento en el área de informática. Él hace sistemas (recientemente hizo uno para SERVAS), edición de imágenes y videos, animación 3D, sitios, currículos, ediciones de cartas, slogans, designer y, en Internet, sabe programar el HTML. Otro chico, del grupo de 22 a 35 (Rocinha) también utiliza la computadora para ganar dinero, especialmente con recursos audiovisuales y trabajos administrativos. Él hace logomarcas, tarjetas personales, crea los diseños que utiliza, hace marcas personalizadas. Para esto, usa, por ejemplo, el photoshop. Uno de ellos es un hombre mayor de 35 años que actualmente trabaja con PhotoShop y Corel Drawn. Él es músico y diseñó la tapa de su propio CD, que, a través de un personaje roquero, habla del cotidiano y de las dificultades de los barrios pobres. Su trabajo es divulgado por Internet.*

*Para ellas, el uso de la informática va más allá de la utilización en el empleo. Hasta en el banco es necesario saber alguna cosa sobre informática para poder manejar los cajeros automáticos y hacer pagamentos, saques o digitar la seña.*

*Con relación a la utilización de Internet para hacer negocios, generalmente, los participantes de los grupos motivacionales no consideran que sea un espacio seguro para este tipo de uso. La mayoría no haría compras, ni transacciones bancarias que implicaran movimientos de dinero. Muchos utilizan Internet sólo para comparar precios, consultar el saldo, imprimir 2ª vía para el pago de cuentas y registro de CPF. Uno de los jóvenes de 16 a 22 años cree que entrar al banco por Internet es peligroso y que por más protecciones que el sistema tenga es siempre posible alguna invasión. La mayor parte de los hombres de 22 a 35 años no confía en Internet y no la utilizaría para pagar cuentas.*

*Los que ya realizaron transacciones bancarias o compras continúan inseguros con respecto a Internet. Una de las mujeres de 22 a 35 años ya hizo transferencia de dinero de un banco para otro. Ella piensa que es más práctico este tipo de procedimiento por Internet. Sin embargo, por problemas de seguridad, prefiere ir personalmente al banco.*

*Dar el número de tarjeta de crédito es visto, por las mujeres con más de 35 años, como el procedimiento más peligroso cuando se trata de compras por Internet. Otro habitante (hombre 22 a 35 años) entra en sitios del banco sólo para ver el saldo y sólo hace compras por Internet a través de la boleta bancaria.*

*La necesidad de examinar el producto para ver si es realmente lo que se desea adquirir, también fue señalada como uno de los problemas para hacer compras por Internet. Uno de los hombres con más de 35 años desistió de hacer un negocio porque había que pagar sin tener el producto en la mano. Un joven de 16 a 22 años también prefiere ver el producto antes de realizar la compra, más allá de tener el nombre de quien lo atendió para después poder tener alguien a quien buscar. Sin embargo, Internet no ofrece esa facilidad. Uno de los chicos de hasta 16 años compró un instrumento por Internet cuyo auricular estaba roto. Perdió mucho tiempo para hacer la reclamación y, por esto, no compraría nuevamente. Otro intentó comprar, pero había muchos formularios a ser llenados y terminó desistiendo.*

*Sitios de tiendas conocidas, como Lojas Americanas o Shoptime, dejan a los usuarios más tranquilos para adquirir algún producto. Algunos hombres de más de 35 años harían compras por Internet, si conocieran la tienda.*

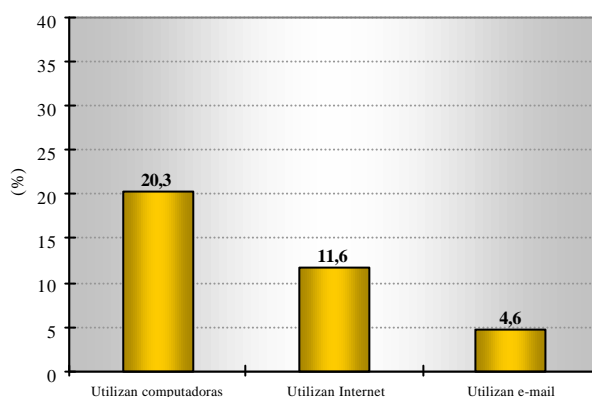
*Una de las mujeres con más de 35 años ya realizó varias transacciones bancarias y se siente completamente segura, pues piensa que el que arca con las consecuencias, en el caso de que haya algún problema, es el propio banco. Otras mujeres de este grupo de edad harían compras por Internet, a pesar de que nunca lo hayan hecho anteriormente. Lo que las limita es el precio de los productos, que son considerados más caros, y también la imposibilidad de hacer compras con tarjeta o cheque.*

*Por curiosidad, uno de los participantes (hombre con más de 35 años) hizo contactos con un grupo en el cual él podría aprender a ser un hácker. Para esto, él tendría que hacer un depósito y recibiría informaciones sobre cómo tener acceso a las conversaciones de los otros en teléfonos móviles. Él prefirió no completar la operación.*

## 2.7 - Cómo es utilizado el e-mail

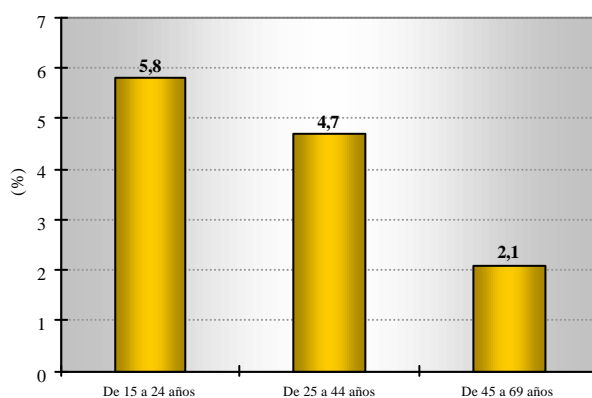
Solamente 4.6% de los habitantes de la *favela* usan e-mail, o sea, menos de la mitad de los usuarios de Internet y un cuarto de los usuarios de computadora:

**Gráfico 2.7.1: Porcentaje de uso de e-mail en relación a la utilización de computadoras e Internet**



La relación entre el usuario de e-mail por grupo de edad indica una tendencia inesperada: aunque sea todavía preponderante el uso de e-mail entre el grupo más joven de la población, la distancia en el uso de e-mail entre los grupos de edad, comparados con la distancia entre los grupos de edad en el uso de la computadora e Internet, tiende a disminuir:

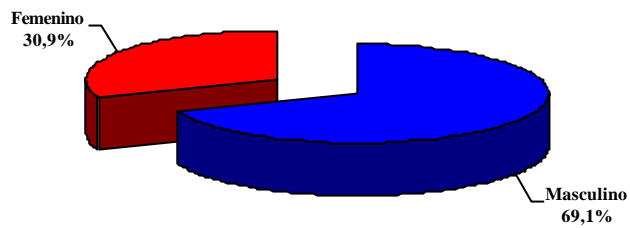
**Gráfico 2.7.2: Porcentaje de utilización del e-mail según el grupo de edad en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



Nota: los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.

En la utilización del e-mail se reproduce nuevamente el fenómeno de exclusión femenina:

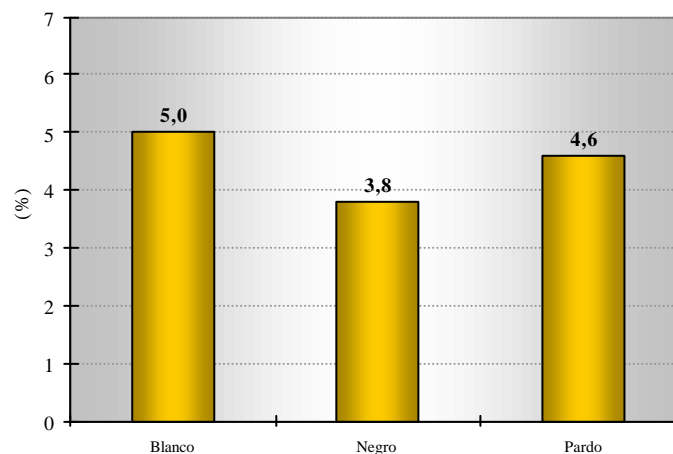
**Gráfico 2.7.3: Utilización de e-mail según sexo en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



Universo: los que utilizan E-mail ( 4,6% de la población)

En relación a la raza, constatamos que el diferencial relativo entre blancos, negros y pardos es relativamente bajo, comparado con las diferencias de ingreso, escolaridad y posesión de computadora. Este bajo diferencial posiblemente está asociado al fenómeno ya mencionado de acceso a través del trabajo:

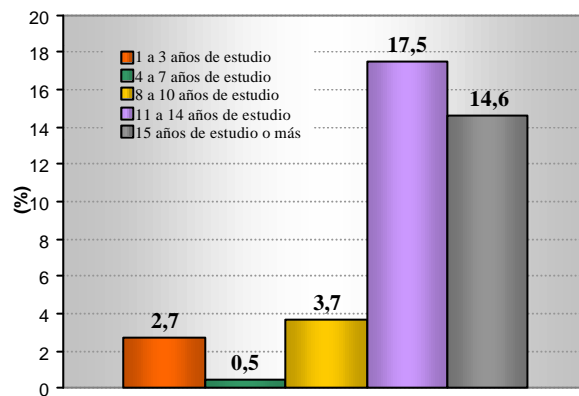
**Gráfico 2.7.4: Porcentaje de utilización de e-mail según raza en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



Nota: los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.

En el nivel de escolaridad, sin embargo, la distancia en el uso de e-mail adquiere más importancia (la disminución del porcentaje de usuarios de e-mail entre los grupos de escolaridad más alta en relación al nivel inmediatamente inferior debe ser referida, posiblemente, al margen del error técnico producido por el pequeño número de entrevistados con escolaridad superior a 15 años):

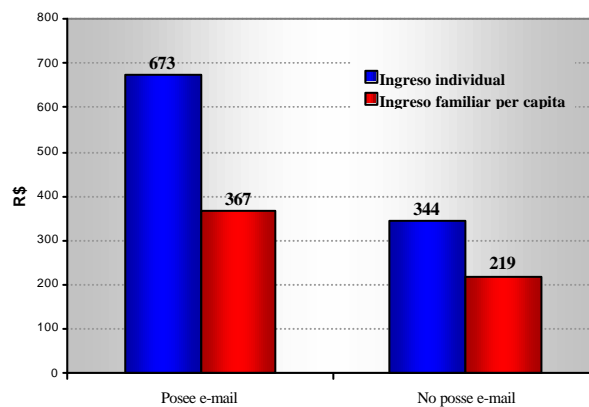
**Gráfico 2.7.5: Porcentaje de utilización del e-mail según el nivel educacional en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



Nota: los porcentajes fueron calculados en relación al propio grupo.

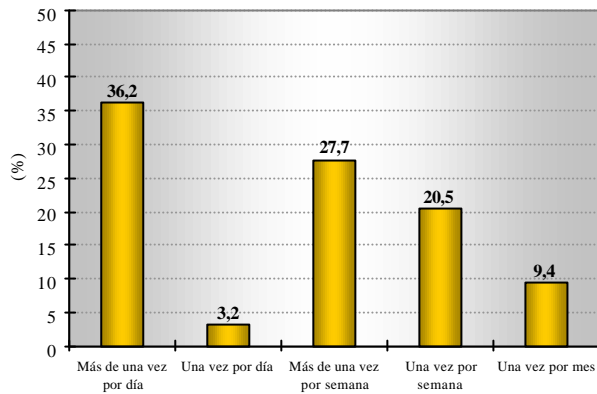
El diferencial en el nivel de ingreso reproduce porcentajes similares a los del uso de Internet y computadora:

**Gráfico 2.7.6: Ingreso individual y familiar *per cápita* medio según la utilización de e-mail en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



La intensidad en el uso del e-mail es indicada en el gráfico siguiente:

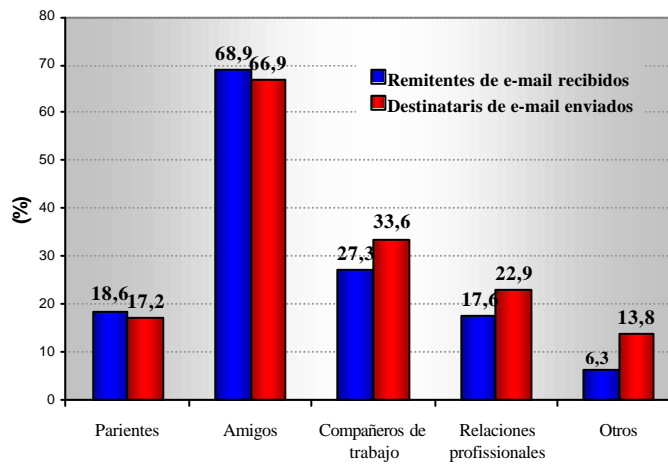
**Gráfico 2.7.7: Frecuencia de utilización de e-mails en los barrios del municipio de Rio de Janeiro**



Universo: los que usan e-mail ( 4,6% de la población)

El uso de e-mail es fundamentalmente para amigos y parientes. Su uso profesional todavía es limitado, lo que puede ser explicado según el tipo de ocupación ejercida por el usuario de e-mail en *favela*, así como por su sociabilidad, pues gran parte de su entorno social no tiene acceso a Internet y al e-mail.

**Gráfico 2.7.8: Principales remitentes y destinatarios de e-mails en los barrios de bajos ingresos del municipio de Rio de Janeiro**



## **Uso del e-mail**

*En relación a la utilización de e-mail para la comunicación, generalmente, de cuatro a seis participantes de cada grupo lo utilizan. Las mujeres entre 22 y 35 años y los hombres entre 22 y 35 y de más 35 años son los que usan e-mail con más frecuencia y los que poseen un número de nombres más expresivo en la lista de comunicación, llegando a ser cerca de 20 a 50 personas. Las mujeres de este grupo utilizan e-mail más para divertirse y la lista es constituida básicamente por familiares y amigos. Entre los hombres, el uso estaría dividido: mitad lo utilizaría más para el trabajo, mientras la otra mitad tendría el uso dirigido más hacia la diversión. La lista de uno de ellos contiene cerca de 100 personas, entre amigos, compañeros, parientes y personas de otros países, con las cuales él mantiene contacto constante.*

*Es común que los jóvenes de hasta 16 años, tengan más de una cuenta de e-mail, cada una con un motivo específico, sea para el trabajo, para la recreación, para los amigos o para la sala de conversación. Uno de ellos usa dos e-mails debido al límite de las cajas de entrada. Entonces, él entra al e-mail secundario cuando el otro está lleno. El uso del e-mail en este grupo es básicamente dedicado a la diversión, y la lista está constituida principalmente por amigos.*

*Las mujeres con más de 35 años verifican su e-mail más o menos una vez por semana. La lista de comunicación de esas mujeres contiene cerca de 4 personas, parientes y amigos. Solamente la que abre diariamente el e-mail posee un número mayor de contactos (alrededor de 30 a 40 personas), incluyendo amigos, familia y compañeros de trabajo.*

*La mayoría de los jóvenes entre 16 y 22 años ya no verifica su e-mail hace algún tiempo. Uno de ellos relató tener varios e-mails, pues siempre se olvida de la seña por utilizar poco Internet. Entonces, termina creando un nuevo e-mail. Otro no pudiendo entrar más porque el e-mail fue desactivado por poco uso. Ellos también tienen pocas personas en la lista de contactos, que normalmente es constituida por la familia y los amigos. Sólo uno de ellos entra diariamente al e-mail, teniendo cerca de 500 contactos, relacionados tanto al trabajo como a la diversión.*

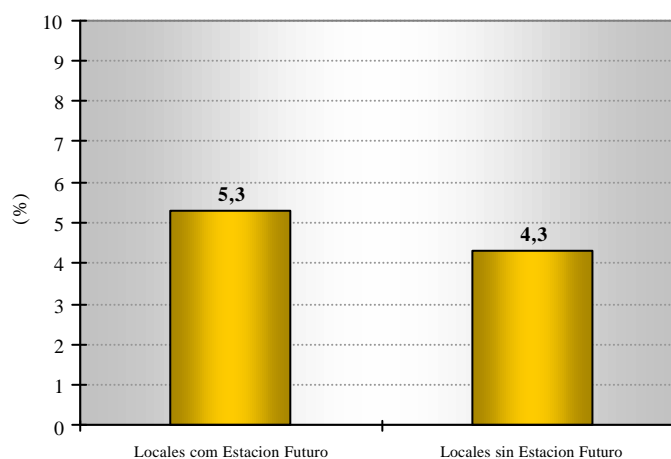


*La mayoría de los líderes comunitarios (profesor de ONG, coordinadores de instituciones comunitarias y presidente de la asociación de vecinos) tienen e-mail y lo utilizan diariamente para hacer contactos de trabajo y también con amigos. El presidente de una asociación de vecinos tiene e-mail, pero sin embargo este es usado por los hijos, ya que él no sabe cómo usarlo.*

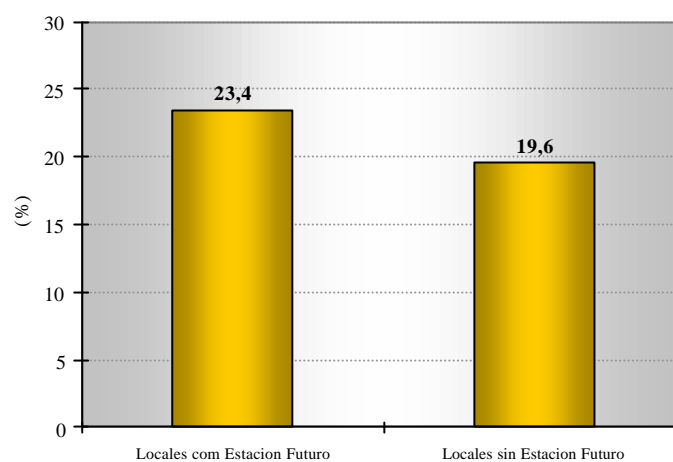
## 2.8 - Telecentros: el caso de las Estaciones Futuro

Las Estaciones Futuro, que actualmente llegan a 12, son telecentros de la ONG Viva Rio, establecidos en Campo Grande, Cesarão, Itararé, Macaé, Maré, Rocinha, Santa Cruz, São Cristóvão, Urucânia, Itaguaí e a Barraca da Feira de São Cristóvão.<sup>9</sup> Del total de la población de las *favelas*, las 12 Estaciones Futuro son indicadas por 7.3% de los usuarios como el principal local de entrada, y, en las *favelas* en que existe una Estación, este porcentaje sube para 30% del total de los usuarios. El impacto en los barrios puede ser medido en los gráficos 40, 41 y 42.

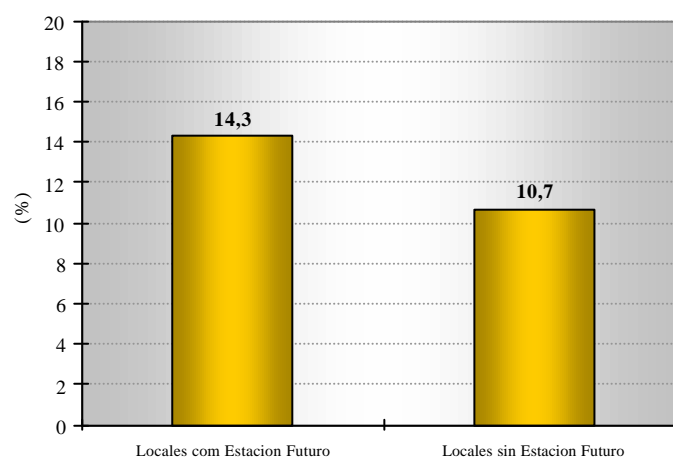
**Gráfico 2.8.1: Porcentaje de uso de computadoras según el tipo de barrio**



**Gráfico 2.8.2: Porcentaje de uso de Internet según el tipo de barrio**



**Gráfico 2.8.3: Porcentaje de uso del e-mail según el tipo de barrio**



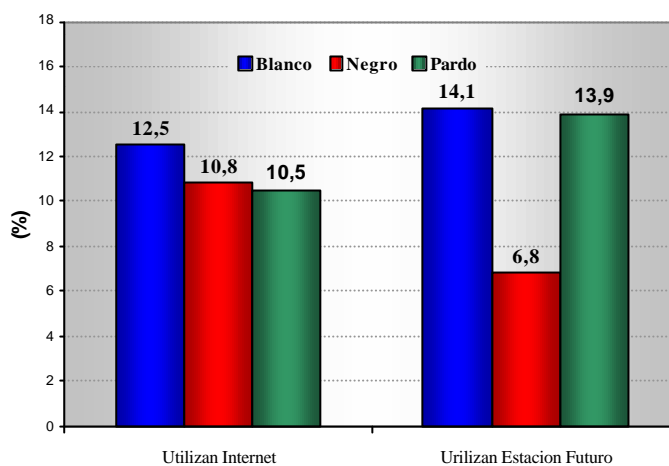
En todos los casos la presencia de la Estación Futuro indica un impacto positivo en el aumento del acceso a la informática y a Internet. En relación a los padrones generales analizados anteriormente, las Estaciones Futuro muestran (como lo veremos en el último capítulo a partir del análisis de datos más refinados sobre las *favelas* donde existe Estación

---

<sup>9</sup> En otro trabajo, Sorj, B., [brasil@povo.com](mailto:brasil@povo.com) - La lucha contra la desigualdad en la Sociedad de la Información, Rio Janeiro, Jorge Zahar, 2003, analizamos detalladamente las Estaciones Futuro.

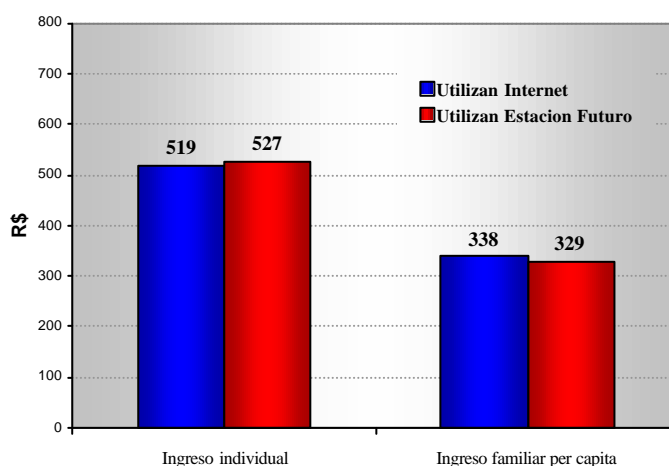
Futuro), que la distancia entre los sexos se mantiene, así como también en relación a los negros:

**Gráfico 2.8.4: Utilización de Internet y Estación Futuro según la raza**



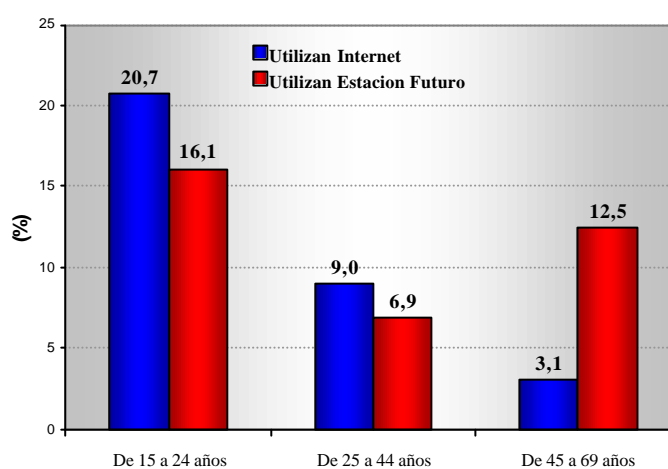
La conexión a Internet en las Estaciones Futuro tiene un precio inferior al cobrado por los Cybercafés privados, por lo tanto los usuarios tienden a pertenecer a los sectores de más poder adquisitivo de la *favela*, factor éste que es neutro en relación al género, pero desfavorece a la población negra, que, en general, se sitúa en los grupos de ingresos inferiores.

**Gráfico 2.8.5: Ingreso individual y familiar *per cápita* medio según la utilización de Internet**



Las Estaciones Futuro son un factor nivelador en términos del grupo de edad, ya que su público tiene un promedio de edad más alto que los usuarios de Internet. Una explicación posible para esto puede ser encontrada en el apoyo que las Estaciones Futuro ofrecen al usuario, como los servicios de búsqueda de empleo, así como la mayor disponibilidad de ingreso de las personas de más edad en relación al público juvenil.

**Gráfico 2.8.6: Utilización de Internet y Estación Futuro según el grupo de edad**



### **Estación Futuro**

*La mayoría de los participantes de los grupos ya utilizó o todavía utiliza la Estación Futuro, excepto el grupo de los no usuarios de Internet. Sólo hubo un chico del grupo de hasta 16 años que declaró que nunca fue a la Estación por no tener mucho interés y que utiliza la computadora en la casa de parientes sólo para trabajos escolares. Pero los jóvenes de hasta 16 años que todavía utilizan la Estación, lo hacen con cierta regularidad, y la frecuentan alrededor de una vez por semana. En el grupo de mujeres con más de 35 años, una de los principales motivos para la utilización de la Estación Futuro es la mejor conexión a Internet. De forma similar, las mujeres de 22 a 35 años prefieren entrar a Internet en la Estación Futuro, inclusive aquellas que poseen computadora en el domicilio, pues es más barato que entrar en la casa.*

*Todos los que representaban a los líderes comunitarios (profesor de ONG, coordinadores de la institución comunitaria y presidente de la asociación de vecinos) conocen las actividades de la Estación Futuro. Aquellos que no poseen computadora en la institución o en la casa, utilizan la Estación Futuro con cierta regularidad. Una de las instituciones comunitarias de la Rocinha, que funciona principalmente como guardería, utiliza la Estación para hacer informes, oficios, cartas. Dependiendo de la necesidad, la frecuencia para ir a la Estación es alrededor de una a dos veces por semana. Una de las coordinadoras de la institución comunitaria también contó que utiliza la Estación Futuro cuando hay necesidad de hacer un oficio con mejor presentación, pero generalmente utiliza el mimeógrafo. En realidad, ella la utiliza con más frecuencia para asuntos personales, pues tiene una amiga en Francia que está siempre enviándole e-mails. Generalmente es la hija quien va hasta allá y le trae los mensajes impresos.*

*El motivo más comúnmente aludido para no utilizar la Estación es la posesión de la computadora en el domicilio. Incluso en este caso, los jóvenes de 16 a 22 años van a la Estación Futuro cuando no pueden conectarse a Internet en la casa. También los jóvenes de hasta 16 años que poseen computadora, cuando la conexión con Internet es difícil en el domicilio, van hasta la Estación para entrar en Internet. Algunos líderes comunitarios, especialmente aquellos que trabajan en la coordinación de la institución comunitaria, frecuentan la Estación Futuro sólo cuando hay algún problema con Internet o con la computadora.*

*Solamente uno de los participantes del grupo de los no usuarios conocía la Estación Futuro. La descubrió cuando estaba pasando en frente y vio carteles indicando los precios para el uso. Pensó que era una buena iniciativa, pues favorece a aquellos que no tienen dónde entrar a Internet. Sin embargo, le pareció que el espacio físico era muy chico (un quiosco en el Piscinão), además de ser poco confortable.*

*A pesar de que existen otros lugares de entrada a Internet en Rocinha, la Estación Futuro es considerada la mejor, por los participantes del grupo de jóvenes (hasta 16 años). Uno de los problemas señalados se refiere a la velocidad de las máquinas en la Estación Futuro, las cuales deberían ser más rápidas. La falta de auriculares para escuchar música*

*y la cantidad de computadoras disponibles, también fueron señalados como aspectos que podrían ser mejorados.*

*En relación a la velocidad de entrada a los sitios en Internet, los hombres y mujeres de 22 a 35 años, también piensan que es muy lenta. Sin embargo, el grupo de jóvenes de 16 a 22 años considera que, a pesar de que algunas computadoras demoren un poco más, de forma general no podría considerarse que la entrada sea lenta.*

*El número de máquinas disponibles también fue uno de los puntos abordados por las mujeres con entre 22 y 35 años y por las de más de 35. Dependiendo del horario, es necesario quedarse esperando que la otra persona termine para poder entrar. Por esto, sería interesante que hubiera un número mayor de computadoras para usar. Una de las mujeres con más de 35 años sugirió que fuera hecha una promoción para un horario específico, exactamente cuando la sala es menos utilizada.*

*En relación al espacio físico, todos los participantes lo consideran bueno y confortable, excepto las mujeres de 22 a 35 años (Rocinha). Para ellas, la Estación Futuro fue más cómoda y ahora el espacio es muy pequeño. El aire acondicionado, a pesar de ser central, parece no funcionar, porque la sala está siempre con una temperatura inadecuada.*

*El grupo de jóvenes entre 16 y 22 años sólo elogió el trabajo realizado en la Estación Futuro. Sin embargo, el grupo de hombres de 35 años piensa que la recepción no debería ser parte de la sala de computadoras, por el gran barullo. Además, todo el tiempo se conversa mucho, lo que dificulta a los que están allí para trabajar y necesitan concentrarse.*

*Las mujeres de 22 a 35 años también protestaron por el barullo. Además de esto, la falta de privacidad fue señalada como uno de los problemas de la Estación. Una de ellas se siente constreñida cuando un hombre se sienta a su lado para entrar en el sitio de la Playboy, y a otras les gustaría sentirse más cómodas cuando tienen que hacer sus trabajos o navegar por Internet. Para evitar tales situaciones, se sugirió la utilización de cabinas privadas.*

*La mayor parte de los grupos considera que la atención es buena, pues las funcionarias están siempre dispuestas a elucidar las dudas. Sin embargo, dos de los hombres de 22 a 35 años protestaron por la mala atención. Las funcionarias no atendieron sus dudas. Por esto, debería haber una mejor preparación del personal para trabajar con el público. Uno de ellos intentó conectarse en otro local y fue mejor atendido.*

*Con relación al costo para la utilización de la Estación Futuro, sólo en el grupo de hombres con más 35 años hubo quejas acerca de los precios cobrados. Uno de ellos contó que posee pocos recursos, lo que dificulta e incluso imposibilita la utilización constante de computadora. Él entra poco en Internet porque, aunque sea barato, no posee un salario fijo y muchas veces tiene que comprar comida, y no puede pasar 4 o 5 horas en Internet o en Viva Rio entrando en Internet. Por esto, tiene que entrar siempre rápidamente, sabiendo lo que va a mandar y no puede quedarse navegando. Como el caso del músico, que a veces necesita mandar una música en MP3, pero en la Estación Futuro hay que bajar el mídia player por Internet, lo que lleva mucho tiempo. Por ser de un barrio pobre, sugiere que se haga una encuesta para verificar quién realmente es pobre y necesita Internet, para que sea realizado, por ejemplo, un sorteo de algunas horas por mes para esas personas.*

*Otro hombre de este mismo grupo sugirió que se separara el uso del computador de la conexión a Internet. La idea es no cobrar el mismo valor para quien va a digitar un texto que para los que usen Internet. Debería haber un costo diferenciado para los servicios. También fue recomendado que las mejores computadoras deberían ser usadas exclusivamente para entrar en Internet y las otras, con menos recursos, para trabajos más simples. En el grupo de jóvenes de 16 a 22 años, fue sugerido que se cobre una tasa mensual que daría derecho a un cierto número de horas de utilización.*

### **Organizaciones localizadas en las favelas y uso de informática**

*Una de las instituciones participantes del grupo focal es una ONG dirigida principalmente para el área de educación, que actúa en instituciones de enseñanza a partir de convenios (con la Petrobras, por ejemplo) y funcionando como institución de enseñanza preparatoria,*

*ofreciendo diversos cursos para el barrio, desde enseñanza primaria hasta el examen de ingreso a la Universidad. Esta institución posee dos laboratorios de Informática, uno de ellos atiende al barrio y el otro atiende a los alumnos. Además, existen computadoras que pertenecen a otros proyectos. En el curso de informática se ofrece un paquete básico (Windows, Excel, Power Point) y se cobra una tasa para material de apoyo, que no cubre el gasto con personal, pero cubre el gasto del material didáctico. Internet, sin embargo, es de uso sólo de los funcionarios, pues todavía se está esperando la aprobación de recursos de un proyecto para la compra de material de estructura para proveer el mantenimiento. En la institución todo funciona a partir del uso de la computadora, incluyendo la elaboración de documentos.*

*En el centro deportivo, cultural y educacional de la prefectura, que está localizado en Maré, hay computadoras en el sector administrativo y también un laboratorio de informática que ofrece cursos gratuitos, desde el básico al avanzado, de todos los programas. La mayor parte de las computadoras fue donada por socios y sólo fueron compradas como máximo dos computadoras. Como la búsqueda es muy grande, se prepara una lista de espera. Sólo después de la construcción, que ya está prevista, desde la segunda sala será posible atender mejor a la demanda del barrio. La conexión a Internet es limitada a los funcionarios de la administración, pues todavía no se consiguió ningún socio para la instalación de Internet.*

*Una institución comunitaria, que ofrece guardería y cursos dirigidos a la educación, como el de alfabetización para jóvenes y adultos, posee computadoras que son de uso de la Secretaria, pero pueden ser eventualmente utilizados para trabajos de los alumnos. Las computadoras, que fueron donadas, agilizan una serie de informaciones, y también aumentan la flexibilidad en el trabajo cotidiano de la institución.*

*Otra institución funciona básicamente como guardería, ofreciendo también cursos de artesanía para mujeres desempleadas del barrio. Hay sólo una computadora que no tiene conexión con Internet. La coordinadora de esta institución declaró que le gustaría tener más*



computadoras para capacitar jóvenes. Este trabajo sería realizado por otros jóvenes que saben trabajar con computadora y que están disponibles para el curso. Ella cree que, al traer jóvenes para la institución, estará ayudando a sacarlos de la calle y de la violencia. Sin embargo, espera que haya alguna donación, ya que no puede comprar las computadoras.