

Revista F@ro - Monográfico

Año 2 - Número 4 - ISSN 0718-4018

Revista teórica del Departamento de Ciencias de la Comunicación y de la Información
Facultad de Humanidades - Universidad de Playa Ancha
<http://www.upa.cl/revistafaro/>

Estrategias para la generación y desarrollo de contenidos para infocentros de la región centroamericana

Santiago Tejedor [1]
Universidad Autónoma de Barcelona

Resumen

La creación de contenidos adaptados a las necesidades, particularidades y especificidades de las comunidades es uno de los principales hitos de la Sociedad de la Información. Se trata, en definitiva, de una meta tan compleja como necesaria. Únicamente, a través de la creación de contenidos de calidad se podrán consolidar una estrategia de alfabetización digital que posibilite un acceso real y equitativo a las TICs. El camino se invierte: de lo local a lo global. En este artículo, se presentan las conclusiones de una investigación centrada en la definición de estrategias para la generación y desarrollo de contenidos para infocentros de la región centroamericana.

Palabras Clave: Alfabetización digital, TICs, educación, infocentros, comunidad, local, contenidos.

Abstract

Creating contents that meet the needs, particularities and specificities of communities is one of the major milestones of the Information Society. It is definitely a complex and necessary target. Solely through the creation of quality contents a digital literacy strategy for real access and equity to ICT can be strengthened. The path turns back: from local to global. This article features the results of a study focused in the definition of content creation and development strategies for telecenters in Central America.

Keywords: Digital literacy, ICT, education, telecenters, community, local, contents

Los infocentros como fuerza del desarrollo local

Los infocentros [2] se conciben y se presentan, según Eduardo Mayobre (2005), como "lugares de acceso público a las tecnologías de la información y la comunicación (TICs). Estos enclaves constituyen una herramienta poderosa en la instrumentación de políticas de comunicación para el desarrollo en la medida en que permiten el uso de las TICs a amplias capas de la población y en que hacen posible el desarrollo de las aplicaciones comunitarias en ellas". La UNESCO ha impulsado y está impulsando el desarrollo de telecentros concibiéndolos como un instrumento poderoso en una política de superación de la brecha digital. En este sentido, ha puesto en marcha un programa internacional de actuación denominado CMC (Centros Multimedia Comunitarios). El citado programa contribuye a crear "una estrategia global contra la brecha digital en las zonas más pobres del mundo desarrollado y también entre los países en transición. Los telecentros abren puertas a la participación, como miembros activos, en la sociedad del conocimiento, haciendo de la información y la comunicación las herramientas básicas para que los pobres mejoren sus propias vidas".

Los telecentros -siempre según el programa de la UNESCO- combinan los medios tecnológicos relacionados con los computadores e Internet con los más convencionales, especialmente la radio local. A través de ellos procuran enriquecer el conocimiento de la comunidad y su participación en la vida cívica. La UNESCO, en relación con la Comunicación y la Información, dentro de su objetivo estratégico n° 12 - Acceso para todos a las TICs -, especialmente en el espacio público, sitúa como uno de los resultados esperados incrementar el número de experiencias pilotos de desarrollo de los CMC. Los telecentros surgen en el contexto de una crisis singular que afecta a las instituciones de difusión del saber que le resultan más próximas: las bibliotecas y los centros culturales o comunitarios. Dicha crisis, tiene que ver con tres órdenes de factores:

- a) Una tensión entre el principio de la centralidad y el de la proximidad: dicha tensión resulta inherente al modo de distribución del conocimiento ligado a ciertos eventos y tecnologías propias de las bibliotecas y de los centros culturales.
- b) Un desbordamiento de la demanda de conocimiento que se produce en las sociedades de la información y que ni las bibliotecas ni los centros culturales alcanzan a satisfacer.
- c) Los cambios y oportunidades que representan las TICs: que aportan nuevas posibilidades de almacenamiento, procesamiento y difusión del saber.

Siguiendo las indicaciones del programa general de la UNESCO, la promoción de los telecentros ha sido objetivo central para las oficinas regionales de la organización en el contexto de América Central y del Caribe. Las reuniones técnicas de la UNESCO, que tuvieron lugar en San Salvador el 22 y 23 de noviembre de 2004, sirvieron para crear un marco conceptual para el diseño y desarrollo de telecentros. En ellas, más de 40 especialistas, reunidos para la ocasión, propusieron considerar los telecentros "como instrumentos necesarios para lograr un acceso más universal a las TICs y, de esta manera, obtener un desarrollo de las comunidades que les permita incorporarse adecuadamente a la Sociedad de la Información" (2006, a).

Con posterioridad, en octubre de 2005 -días 17 y 18-, la UNESCO volvió a tratar el tema de los telecentros en una reunión regional para Centroamérica, esta vez en Ciudad de Guatemala. El encuentro sirvió entonces para relanzar la política de promoción de telecentros y marcar los puntos focales de esa acción. A saber:

1. La promoción pública de las iniciativas.
2. La búsqueda de la sostenibilidad de los centros.
3. La necesaria implicación de las comunidades y los municipios.
4. La creación de asociaciones y estrategias de cooperación entre las diferentes iniciativas.
5. El impulso al software y a los contenidos libres.
6. El refuerzo de las estrategias de sistematización y de actuación eficaz.
7. La búsqueda de exención de tasas e impuestos como incentivos económicos a la creación de telecentros.

Todas estas reuniones y documentos se han asentado y se asientan, en todo caso, en un amplio movimiento de telecentros en Latinoamérica. Este movimiento ha tenido diversos hitos, entre ellos la celebración del I Encuentro Regional de Telecentros, que tuvo lugar en Quito, Ecuador, el 31 de Julio del 2001, y que dio vida al proyecto Telelac (Red de Telecentros de América Latina y el Caribe) del que surge la red somos@telecentros [3]. A esto que hay que añadir la promoción que de los telecentros, en sus diversas modalidades, están desarrollando algunos gobiernos latinoamericanos que vinculan su política de acceso a la sociedad de la información y la lucha contra la brecha digital precisamente en la política de promoción pública de telecentros. Así, la política de telecentros se desarrolla, por ejemplo en República Dominicana a través de los Centros Tecnológicos Comunitarios; en México, el programa e-México, ha lanzado una política de promoción de los Centros Comunitarios Digitales (CTD), que moviliza más de 7.000 telecentros en todo el país; y, en general, muchos otros países como El Salvador o Guatemala se han comprometido también en este proceso.

En definitiva, resulta comprobable que los telecentros están situados en el centro de acción no sólo de la UNESCO sino de varias organizaciones internacionales, de la política gubernamental, y de la actuación de ciertos colectivos ciudadanos que se interesan en el desarrollo de la sociedad e la información en países en desarrollo. Así, los telecentros se han convertido en un tema estratégico en el camino de extensión de la sociedad de la información y de superación de la inequidad en el reparto de beneficios de las TICs.

Un estudio sobre creación de contenidos para infocentros: 'De lo local a lo global'

Partiendo del alcance de los infocentros en el territorio latinoamericano, el presente artículo sintetiza las principales conclusiones derivadas del estudio "Recomendaciones para la generación y desarrollo de contenidos para telecentros de la región centroamericana", elaborado por el Gabinete de Comunicación y Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona, bajo la dirección del catedrático José Manuel Pérez Tornero [4], y por encargo de la Oficina de UNESCO Centroamérica. Se trata de un estudio "orientado a la generación y desarrollo de contenidos relacionados con el comercio, industria, fomento de empresas pequeñas y medianas (PYMES), atención de salud, educación, turismo, culturas locales y nacionales, medio ambiente, agricultura,

entre otros temas, que permitan el desarrollo de materiales de calidad para los telecentros en la subregión centroamericana". El estudio resulta de interés en el marco de la comunicación local en la medida en que presenta una serie de recomendaciones, estrategias y directrices que se caracterizan por reforzar el papel protagonista de la "comunidad" en la creación, gestión y difusión de los contenidos de los infocentros.

El concepto de alfabetización digital

El concepto de "alfabetización digital" se encuentra presente en casi todos los estudios y planes de acción relacionados con la Sociedad de la Información. Tal y como se apunta en Declaración de principios de la cumbre mundial sobre sociedad de la información, Ginebra (2003): "Las TIC son un importante factor que propicia el crecimiento, ya que mejoran la eficacia e incrementan la productividad, especialmente en las pequeñas y medianas empresas (PYME). Por esta razón, el desarrollo de la Sociedad de la Información es importante para lograr un crecimiento económico general en las economías desarrolladas y en desarrollo. Se deben fomentar la mejora de la productividad por medio de las TIC y la aplicación de la innovación en todos los sectores económicos" (ONU, 2005, p 7). Como señala R. Logan, este proceso incluye "the physical tools used to organize the material world, the conceptual and cognitive tools used to organize information, an socio-economic tools or institutions used to structure or organize society" (1995, p.126).

Como indica José Manuel Pérez Pérez Tornero en el marco de la investigación "Promoting Digital Literacy", desarrollada como demanda del Proyecto de asistencia a la Comisión Europea en la preparación de la línea de acción: " Promover la alfabetización digital" (Promoting digital literacy) dentro del programa e- Learning, la "alfabetización digital" presenta una doble dimensión educativa-tecnológica. "El término 'alfabetización digital', por su parte, pone énfasis en dos aspectos, uno educativo y otro tecnológico. En el aspecto educativo, 'alfabetización' es más preciso y específico que la sola palabra 'educación': utiliza -entendemos que de un modo metafórico- la referencia al concepto de 'alfabetización' (lecto-escritura), señalando así tanto la importancia del proceso de aprendizaje de lo digital -tan importante como la alfabetización clásica- como su carácter de lenguaje: se trata de aprender habilidades relacionadas con el dominio de un determinado lenguaje" (2004, p. 36). En definitiva, podríamos definir el concepto de alfabetización digital como el proceso de utilizar herramientas de tecnología y comunicación digital y redes para acceder, manejar, integrar, crear, evaluar información para poder funcionar en una Sociedad del Conocimiento (Pérez Tornero, 2004).

En este contexto, es posible afirmar que la función esencial de los telecentros es brindar a sus usuarios el acceso a las TICs. A partir de este acceso a las TICs se perfilan tres tipos esenciales de utilización de las mismas:

1. Acceso y apropiación del saber: se trata de la posibilidad, por parte de los usuarios de un telecentro, de acceder y apropiarse del conocimiento que requiere y necesitan según sus propias finalidades y competencias. Distinguiremos dos grandes ámbitos de este saber:

- a) La alfabetización digital que reúne el amplio conjunto de saberes y competencias necesarias para desenvolverse en relación con las posibilidades y oportunidades (tecnológicas y culturales) de la sociedad del conocimiento.
 - b) La formación específica que consiste en el acceso al saber y las competencias necesarias para el desempeño de funciones concretas -laborales y profesionales- dentro de la sociedad del conocimiento. Este tipo de acceso y de aprendizaje o formación se realiza a través de dispositivos y sistemas que se conocen habitualmente con el nombre de e-enseñanza (e-learning).
2. Relaciones ciudadanas: es decir, relaciones que se dan en el espacio público y en relación con la esfera política de la sociedad. Podremos hablar, entonces, de e-gobierno. Dividiremos estas funciones en dos grandes campos:
- a) La información cívica, y el acceso a los sistemas de implicación y participación de los ciudadanos en la vida pública.
 - b) La participación ciudadana. La información supone una actividad selectiva y receptiva por parte de los individuos. La participación exige una actitud activa y comunicativa por parte del individuo.
3. Comunicación: se trata de las relaciones, privadas entre personas. Podemos hablar de e-relaciones (e-relations).

Como consecuencia de las tareas de los telecentros, surgen dos ámbitos específicos de actividad que son la creación de contenidos y la difusión de los mismos. Estos ámbitos se relacionan con todas y cada una de las esferas de actividad de los telecentros. Es decir, hay creación y difusión de contenidos tanto en la esfera de acceso y uso al saber, como en la esfera comunicativa como en la esfera de las relaciones ciudadanas.

Diez recomendaciones para el desarrollo local y comunitario de contenidos

Las recomendaciones para la producción de materiales formativos para telecentros se caracterizan por su carácter plural y heterogéneo. En este sentido, se han seleccionado las reflexiones que inciden directamente en el desarrollo y participación de las comunidades y sus respectivos actores. Las principales conclusiones son las siguientes:

- a) Potenciar el uso de Internet junto a medios tradicionales como la radio o la televisión. Internet se ha constituido como el núcleo en torno al cual se articula la llamada Sociedad de la información y del Conocimiento. La red de redes aglutina una serie de prestaciones, que van desde los servicios hasta el terreno educativo, de gran variedad y provecho. De este modo, el desconocimiento de los usos y aplicaciones de la red de redes por amplios sectores de la población ha contribuido

a incrementar la brecha digital. Por ello, Internet ha de poseer un papel crucial en las acciones tendentes al fomento de la alfabetización digital. En la medida en que Internet es un medio nuevo para la mayoría de la población, su introducción a través de medios que están más difundidos, como las radios comunitarias y la televisión, puede resultar una estrategia muy útil. La creación de materiales formativos ha de plantearse desde la complementariedad de soportes (otorgando a Internet una misión destacada).

- b) Utilización de un lenguaje fácilmente comprensible, fomentando la utilización de lo visual y lo oral. La aplicación de un lenguaje simple y cercano al usuario constituye un parámetro de vital importancia en la creación de materiales educativos para la alfabetización digital. La incorporación de ejemplos en el diseño de los materiales y, en definitiva, la referencia constante a las posibles aplicaciones de los contenidos en el ámbito cotidiano (salud, trabajo, información, comunicación, etc.) es un aspecto fundamental en la elaboración de materiales didácticos para telecentros.
- c) Potenciar el uso de ejemplos y adaptar los materiales a contextos reales. Es imprescindible adaptar los materiales a los contextos en los que vamos a trabajar ("topicalización" de los temas tratados).
- d) Los contenidos deben exigir especificaciones técnicas propias del entorno de trabajo donde se aplicarán. El posibilismo tecnológico no ha de marcar el diseño de los materiales formativos. El contenido, es decir, los mensajes a transmitir, han de anteponerse a las especificaciones técnicas de las herramientas a través de las cuales se difunden. En este sentido, la sencillez y la simplicidad han de ser una constante en la creación de los materiales didácticos para telecentros. Los materiales han de ir acompañados de explicaciones adaptadas a la tecnología a la que el usuario tiene acceso.
- e) Creación de proyectos piloto correspondientes a situaciones culturales y fases diferentes de desarrollo. Las situaciones concretas de los contextos de aplicación de los materiales formativos han de condicionar el tipo de los materiales, así como su enfoque y no en sentido inverso.

- f) Combinar el uso de contenidos que respeten los principios y valores universales con los valores locales. El alcance de una mayor eficacia de los materiales se logrará siempre que éstos incluyan referencias a valores locales. De este modo, el intercambio didáctico quedará enriquecido en la medida en que estimulará el interés y comprensión por parte de los destinatarios de la formación.

- g) Contribuir a la integración de los públicos más desfavorecidos: población rural, refugiados, comunidades urbanas pobres, discapacitados, etc. Los públicos sumidos en situaciones más desfavorables han de consolidarse como los colectivos a "captar" e "integrar" a través del diseño de los materiales formativos. El objetivo principal de los materiales diseñados para fomentar la alfabetización digital ha de ser acercar las TIC a los usuarios. No se trata de formar expertos en nuevas tecnologías, sino de interesar a los destinatarios de la formación, motivarlos, hacerles perder el miedo y proporcionarles las competencias básicas para que puedan seguir practicando y profundizando por sí mismos según sus necesidades.

- h) Fortalecimiento de la participación y autonomía de los grupos destinatarios. El diseño de los materiales ha de prever la posibilidad de que éstos posibiliten (en su proceso de utilización) una participación destacada de los grupos destinatarios. Los beneficiarios de las formación han de ser capaces en todo momento de adaptar los contenidos a sus necesidades y poder gestionarlos (contextualizarlos, ampliarlos, etc.).

- i) Creación de materiales producidos a nivel comunitario con contenido local. La implicación de los usuarios en la creación de contenidos favorecerá la integración con las TICs y la motivación por aprender. La participación comunitaria en el diseño y producción de los materiales favorecerá, al mismo tiempo, la inclusión de temas que le interesen a la comunidad y, por lo tanto, al público al que nos dirigimos. La participación de la comunidad ha de ir acompañada de un coordinador, tutor o asesor que oriente y gestione las ideas.

- j) Capacitar y potenciar a los jóvenes como actores decisivos en la coordinación y gestión de los telecentros. El capital humano que aportan los jóvenes, constituye uno de los motores que mayor impulso puede aportar al proceso de formación de monitores destinados a

asumir diferentes roles directivos o de coordinación en la estructura organizativa de los telecentros.

Conclusiones: En el horizonte

Las anteriores diez recomendaciones son sólo parte del amplio conjunto de directrices, estrategias y consejos que habrían de considerarse en el proceso de creación de contenidos para infocentros. El concepto de "contenidos" resulta algo difuso y, a veces, muy amplio. En este sentido, es recomendable utilizar el término sistema para hacer alusión a una de sus principales características: Los contenidos presentan un conjunto estructurado de elementos complejos que guardan relación entre sí y que actúan, en cierto modo, como un todo organizado. Por tanto será necesario tener siempre en cuenta este tejido de interrelaciones y conexiones que se da entre diferentes elementos.

En el marco de este "tejido" de conexiones, el papel de la comunidad se constituye como decisivo en aras de un acceso más generalizado, transparente y real de todos los ciudadanos a las prestaciones que introduce las TICs y, por ende, la Sociedad de la Comunicación en su conjunto. Los infocentros deberán de ser capaces de articular las estrategias oportunas para que el acceso a lo global se realice desde lo local, respetando estructuras, procesos y particularidades comunicativas aceptadas y aplicadas mucho tiempo antes de la llegada del "bit".

Referencias bibliográficas

Despacho Primera Dama de República dominicana. Centros Tecnológicos comunitarios (2006, septiembre), disponible en:
<http://www.primeradama.gov.do/programas/ctc/i>

GARCÍA, Arvelio., ALFONSO, Alejandro. (Ed.), (2003). Retos y oportunidades de las Sociedad de la Información. Colección "Vox Civis", San José, Costa Rica.

HERRERA, Jaime (2004). Integración a la Sociedad de la información. Oficina de la UNESCO para Latinoamérica, Costa Rica.

LOGAN, Robert. (1995). The fifth language. Stodart, Toronto.

MAYOBRE, Eduardo (2005). Políticas de promoción de Telecentros en América Central. UNESCO, Costa Rica.

ONU-ITU (2005). "Report on the Geneva phase of the World Summit on the Information Society Geneva-Palexpo, 10-12 December 2003 ". World Summit on the information Society. Geneva 2003-Tunis.

PÉREZ TORNERO, José Manuel (2004). Promoting Digital Literacy . eLearning Action Plan 2004-2006. European Commission eLearning Programme.

UNESCO (2004). Los Telecentros como oportunidad de conectividad y acceso social amplio a la información y al conocimiento en Centroamérica. Reunión técnica UNESCO Centroamérica, San Salvador.

UNESCO. Community Multimedia Centres. (2006, septiembre), disponible en
<http://www.unesco.org/webworld/cmc>

UNESCO. Communication and Information .(2006,septiembre), disponible en:
<http://portal.unesco.org/ci/en/filedownload.php/aab035d458fac5197544ca1ff10c5d5bCommunication+and+Information+Srategy.pdf>

Notas

[1] Doctor en Periodismo y Máster en Comunicación y Educación por la Universidad Autónoma de Barcelona. En la actualidad, se desempeña como docente en el Departamento de Periodismo de la UAB y como investigador en el Gabinete de Comunicación y Educación de la misma universidad, trabajando en temas de alfabetización digital, ciberperiodismo, narrativa multimedia, educación en medios y nuevas tecnologías y e-learning, entre otros. Es miembro fundador del Observatorio de Periodismo en Internet (OPEI).

[2] Denominados también Infoplazas o Telecentros que son de carácter público y se distinguen así de los negocios privados tales como cibercafés o telequioscos.

[3] Las reflexiones derivadas del encuentro están disponibles en el sitio web: <http://www.tele-centros.org/paginas/inicio.php>. Un segundo encuentro tuvo lugar también en Quito durante abril de 2003.

[4] El equipo encargado del desarrollo de la investigación ha sido el siguiente: Catedrático José Manuel Pérez Tornero (director de la investigación), Santiago Tejedor Calvo (coordinador general), Karina Acosta y Luciana Gastaldi (coordinadoras de equipos) y las investigadoras Cintia Martínez, María Inés Games, Blanca Montt, Karla Jiménez, Antonia González y Gabriela Damián.