

CARTA A LA TIA OFELIA

Siete propuestas para un desarrollo equitativo con el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación

Ricardo Gómez y Benjamín Casadiego*

*Ricardo Gómez es coordinador del programa PAN Americas, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo CIID, IDRC, Canadá. Benjamín Casadiego es director de la Fundación Raíces Mágicas, Colombia.

Inspirados en un trabajo de creación colectiva

Estas siete propuestas buscan enriquecer el actual debate sobre el uso de las nuevas tecnologías para el desarrollo humano, entendido éste como el fortalecimiento de la democracia con justicia social, la prosperidad económica con equidad, y la realización del potencial humano de manera integral. Las propuestas son el resultado de una discusión colectiva entre tres docenas de especialistas en el tema, reunidos en el Taller de Intercambio de Experiencias sobre Apropiación Social de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo en América Latina y el Caribe, organizado por ITDG, (www.itdg.org.pe), en Cajamarca, Perú, en marzo del 2002.

El documento ha sido redactado en forma de carta a una tía imaginaria, recién nombrada Secretaria de Comunicaciones de un país latinoamericano. Este pretexto narrativo nos permite abordar de manera creativa la discusión de las temáticas y las propuestas que ayuden a sacar mejor provecho de las oportunidades que brindan las tecnologías de información y comunicación, TIC, para el desarrollo humano en la región.

Querida tía Ofelia:

Me preguntabas hace unos días cómo hacer para que tu paso por la Secretaría de Comunicaciones sea un aporte importante al desarrollo humano en el país. ¿Qué pueden aportarle las tecnologías de información y comunicación (TIC) o, más precisamente, Internet, a la gente común y corriente? ¿Qué hay detrás de la euforia colectiva que se respira por estos días sobre los tremendos beneficios de Internet en asuntos como la democracia, la educación, la salud, el comercio, o la participación ciudadana? ¿Qué peligros se esconden detrás de las transformaciones que está causando la introducción de Internet en nuestras sociedades, en las cuales se viven grandes desigualdades sociales, económicas y políticas? En el fondo nos preguntamos: desde una perspectiva de desarrollo humano, ¿para qué nos sirve Internet?

Me cuentas que necesitas entender mejor estos asuntos. Me dices que quieres poder explicar el tema a otros, usando ejemplos reales que ilustren aspectos positivos y negativos del uso de las TIC, y que necesitas saber mejor cuáles son las políticas y las orientaciones que sería más propicio impulsar para que las TIC resulten en beneficios positivos para la gente, en soluciones concretas a sus problemas reales. Estamos de acuerdo en que no se trata de promover el uso masivo de tecnologías que solo sirvan para mantener o aumentar las brechas sociales existentes. Muy fácilmente, el uso de las TIC puede no ser más que una nueva forma de entretenimiento y consumo que beneficia solo a unos pocos, los que menos lo necesitan porque ya son los que

más tienen. El desafío es inmenso: se trata de cambiar desigualdades sociales, no de conformarse con instalar máquinas.

Días después de tu nombramiento a la Secretaría de Comunicaciones, y poco después de nuestra conversación, se me presentó una oportunidad para darte una respuesta con más fuentes de inspiración para tus preguntas. Nos reunimos hace poco en Cajamarca, Perú, con un grupo de unas tres docenas de personas conocedoras del tema. El grupo incluía gente que venía de distintos países, trabajando en diferentes tipos de proyectos y actividades relacionadas con TIC y desarrollo humano. Además, el grupo era bastante variado, pues incluía programas de gobierno, de la empresa privada o de organizaciones de la sociedad civil, con lo cual se le añade mucha riqueza a la discusión por las perspectivas diferentes que aporta cada uno. Les conté de ti, de tus preguntas, y de la tarea que enfrentas en la formulación de políticas nacionales de telecomunicaciones y desarrollo. No pude evitar decirles que te considero una mujer muy especial, genuina, inteligente, que ha liderado importantes proyectos en el sector educativo en el país. Les confesé que tu fuerte no son las tecnologías, pero que en cambio, que sí sabes escuchar. Para terminar, les dije que tu presencia en la Secretaría de Comunicaciones no es, para nada, casual: la considero un reconocimiento a tu largo y dedicado trabajo en beneficio de los sectores más pobres en el país.

Gracias a los tres días de conversación y de intercambio de experiencias en Cajamarca, tenemos unas ideas más claras para compartir contigo. El resultado, que es el contenido central de esta carta, son siete propuestas para un desarrollo equitativo con el uso de TIC. Antes de comenzar, quisiera copiarte aquí algo que uno de los participantes, Yacine, escribió hace poco en una lista de discusión; algo que nos ayuda a establecer el tono general de este asunto:

Estamos cansados del supuesto problema de la “brecha digital”. El problema real es cómo vamos a usar las oportunidades estratégicas que ofrecen las TIC para cerrar las brechas sociales, y cómo vamos a evitar que las iniciativas del estilo “brecha digital” no continúen profundizando la brecha social existente. Este no es un problema semántico, sino una visión que reúne todos nuestros objetivos, métodos y acciones para usar las TIC en beneficio del desarrollo humano sostenible.

Con esto, veamos las propuestas, una por una, acompañadas de los dibujos de mi primo William.

1. El problema más serio que nos encontramos al ver programas que tienen que ver con TIC y desarrollo es que muchísimas veces, demasiadas, estos están desconectados de lo que sucede y se necesita en el mundo real de las personas. Es como si quienes montan estos programas estuvieran hipnotizados por las TIC e Internet, y solo se preocuparan por la conectividad y las máquinas, en lugar de preocuparse por ayudar a solucionar los problemas reales de la gente. ¡Como si la falta de democracia se solucionara poniendo a la gente a votar en una computadora en lugar de un pedazo de papel!

A veces parecería que los programas de TIC y desarrollo creen que los problemas de mercadeo y distribución de productos agrícolas se solucionan poniendo en línea los precios de los productos en los mercados mayoristas, o que los problemas de la educación se solucionan simplemente poniendo computadoras en las aulas. Es como no tener en cuenta que se necesitan también carreteras, créditos, asesoría técnica útil, suministros y compradores para las mandarinas, el maíz o las papas que con tanto trabajo se producen, o como olvidar que se necesitan también maestros y maestras calificadas, currículos apropiados, materiales, textos, ideas y recursos para que los programas de educación cumplan con su misión de educar para una vida plena de sentido.

Tanto plan nacional de conectividad y, la verdad, parece que muy pocos se preocupan por el para qué de esta conectividad. Lo que queremos que tengas todo el tiempo presente, tía Ofelia, es que la conectividad no es un fin en sí mismo, sino una herramienta que puede ayudar a construir soluciones concretas para los problemas y necesidades de la gente. En el fondo, lo que importa más no es la conectividad, sino para qué se la usa. Porque conectividad para seguir en las mismas, o peor que antes pero conectados, no vale la pena. Fíjate lo que pasó en Argentina. Se pusieron a correr para inaugurar un montón de centros tecnológicos comunitarios, y digo correr porque fue como una carrera de 100 metros poco antes de las elecciones, y luego no se supo qué hacer con más de 1500 centros equipados, conectados e inaugurados, pero que a casi nadie servían para nada. Claro que con la crisis que se vino ahora en Argentina ya no nos fijamos en este cuento, pero es realmente triste ver tanta plata perdida porque no pensaron antes en cosas sencillas para que los centros funcionaran mejor, ni en cuáles eran las necesidades de la gente y de qué manera las TIC podrían ayudarles a solucionarlas.

En cambio es lindo ver cómo en otras partes se comienza en pequeño, se involucra a la gente desde el principio, se trabaja con las organizaciones locales que están haciendo cosas por la comunidad, y los proyectos se van poniendo en marcha poco a poco. En un pueblito colombiano, en medio de la guerra, la emisora de radio comunitaria compró su primer computador a punta de rifas y saludos de cumpleaños transmitidos por la radio. Hoy son parte de una red nacional de radios comunitarias que trabajan para la paz, y se comunican por Internet con las demás emisoras, aparte de con un montón de gente en otros países, intercambiando guiones, noticias, y hasta programas grabados, cuando la conexión funciona bien. Les dejaron operar la cabina de acceso público a Internet cuando el concesionario nombrado por el gobierno no pudo más, y las cosas comenzaron a mejorar todavía más. Ahora la gente siente como suya Internet, a través del uso que hace la radio comunitaria, y cada vez hay más gente que quiere aprender a usar el correo, el *chat*, el *web*, porque han visto que les ayuda a conocer el mundo, a comunicarse con otros, a encontrar nuevas oportunidades. Ojalá que ahora sí consigan mejor conectividad, algo que los ponga en la red con conexión bien rápida, por cable o vía satélite que ya se puede, sin pasar por las líneas de teléfono que son tan caras y tan malas.

Con esto queremos explicarte que el asunto de las TIC para el desarrollo no es un asunto de máquinas y tecnología, sino de relaciones entre personas. El problema no se resuelve con el solo acceso a la tecnología, por más importante que sea tener buen acceso y a precios razonables, sino que se necesita poder fortalecer las capacidades necesarias para usarla y sacarle jugo. Más importante todavía, hay que poder apropiarse de las tecnologías y convertirlas en herramientas que ayuden a encontrar soluciones a los problemas concretos. De lo contrario, a punta de pura conectividad las TIC se nos vuelven un mero espejismo, un laberinto de juegos donde podemos desenchufarnos de la realidad, olvidarnos del mundo... Parece exagerado, pero es lo que más comúnmente pasa en los cafés Internet, herederos de los salones de juegos de video, donde en general se paga conectividad para matar el tiempo. Esto no está mal, pero no tiene mucho qué ver con el asunto del desarrollo humano.

El horno microondas calienta rápido, pero ¿a quién se le ocurre cocinar en él un buen guiso? Para cocinar platos sabrosos se necesita tiempo. Lo mismo pasa con los proyectos de desarrollo. Las transformaciones profundas que se necesitan para que realmente se fortalezca la democracia, se aumente la prosperidad con equidad para todas y todos, y se realice el potencial humano de manera integral, no son cosas que se puedan conseguir de un día para otro, ni siquiera de un año para otro. El asunto es que muchas veces quienes financian y quienes impulsan estos programas quieren ver resultados que puedan usar bien rápido, ya sea para ganar las elecciones, para complacer a los dirigentes o para satisfacer sus propias metas y programas. Bien sabemos que los anuncios espléndidos que les gusta hacer tanto a políticos como a agencias financieras muchas veces tienen poco de sustancia o de fondo: son cocinados en horno microondas. Pasado el momento, se da uno cuenta que son platos con recetas más bien insípidas.

Los proyectos de desarrollo necesitan tiempo y, en general, funcionan mejor cuando se ajustan a los tiempos y los ritmos de las comunidades involucradas. Y estos tiempos en general son más lentos que lo que puede planearse en proyectos de uno o dos años, y más complejos que lo que cabe decir en una anécdota pintoresca.

Así es que el problema no es sólo de tiempos, es de lógicas. El asunto es que los discursos son cada vez más superficiales, se conforman con rascar apenas la superficie y no alcanzan a entender de manera profunda lo que pasa con la gente, sus necesidades, sus procesos de cambio. Tal vez esto se profundiza también gracias a la misma Internet, con la que se aceleran los tiempos y se acortan las distancias ¡pero los días siguen teniendo las mismas 24 horas! A veces da la impresión de que viviéramos en una caída en picada hacia la “superficialidad profunda”: Los saltos en la *web*, navegando de *link* en *link*, reemplazan la lectura, y las presentaciones de Power Point, ensartando breves enunciados de punto a punto, reemplazan la escritura. La conversación es reemplazada por el *chat*, y la correspondencia por el *e-mail* instantáneo, superficial y telegráfico, porque hay otros 100 en espera de respuesta. Me pregunto si esto es, en realidad, comunicación. Cartas como ésta, tía Ofelia, reposadas y conversadas, ya poco se dan...

Y lo que sale perdiendo es la calidad de la comunicación, y la calidad de los procesos de desarrollo. No se hace tanto lo que es relevante, sino lo que se puede administrar y medir fácil y rápidamente, lo que da para inauguraciones vistosas y anuncios llamativos. Todo se hace a la carrera, de salida. Y del afán no queda sino el cansancio.

Tía Ofelia, los mejores resultados de unas buenas políticas y programas de desarrollo con TIC se verán mucho después de tu paso por la Secretaría de Comunicaciones. No se trata de contar cuántas salas con computadores inauguras, o de cuántas escuelas se conectan en red durante tu período; esto no sería más que una pobre medida de éxito. Los resultados más valiosos y más profundos los verán otros, en un futuro, río abajo. Cuando los chicos y chicas que hoy están en las escuelas rurales sean adultos y sus vidas sean mejores por las nuevas oportunidades de realización personal que les abren las TIC, cuando su situación económica sea mejor y su participación ciudadana sea potenciada por el uso apropiado de las TIC, entonces podrás decir que estos programas tuvieron éxito. En lugar de desestimularte, estoy seguro de que esto te parecerá un desafío más interesante.

Para recalentar el arroz está bien el microondas y un par de minutos. Pero para preparar tu guiso favorito necesitas de tus peroles, tus hierbas y especias, tus ingredientes frescos, el fogón y un buen rato de preparación y conversación (¡las mejores conversaciones suelen suceder en la cocina!). No pretendas que los proyectos de TIC y desarrollo funcionen en los tiempos urgentes de las agencias o de los funcionarios y funcionarias, ni que sus resultados salten a la vista en tiempo récord, para poder ponerlos en los discursos de inauguración. La transformación verdadera no es compatible con la “superficialidad profunda”.

3. ¡Hay que ser creativos con los errores! El problema no es cometerlos; el problema es no aprender de ellos y volver a repetirlos. Pero es difícil reconocer que se cometen errores. A casi nadie le gusta reconocer que las cosas no salieron como se esperaba, y menos si siente que de ello depende su prestigio, su puesto o la financiación de su proyecto. Claro que hay que aprender también a dar a conocer los éxitos y resultados positivos: Aprender a “cacarear el huevo”, como le dicen en Nicaragua. Una de las cosas más importantes para que los proyectos de TIC contribuyan al desarrollo humano es que se pueda aprender de los aciertos y, especialmente, de los errores, aprender para poderlos mejorar, aprender para poder ser mejores.

Cuando se habla de evaluación muchas personas se sienten amenazadas, como si se tratara siempre de una auditoría para ver a quién echarle la culpa de los problemas. Aunque las auditorías son importantes para la rendición de cuentas y la verificación de procesos, la evaluación de resultados es otra cosa completamente distinta. Con el monitoreo se trata de aprender de los errores y de los aciertos, mejorar sobre la marcha, compartir lo que se aprende en el recorrido. Con la evaluación se busca aprender sobre los resultados de las actividades y programas, y comprender qué se hizo para mejorar o empeorar la situación, ojalá desde varias perspectivas diferentes. Pretender que de la auditoría resulta el aprendizaje es un gravísimo error.

Los proyectos de desarrollo no son tema nuevo; tampoco la comunicación para el desarrollo. En ambos campos se ha aprendido mucho en el último medio siglo, y desde América Latina se han hecho contribuciones importantes a ambos campos, tanto en la teoría como en la práctica. Lo que sí es muy nuevo es este fenómeno de convergencia de las diferentes tecnologías - telecomunicaciones, computadoras y multimedia- con la emergencia de Internet y sus diferentes herramientas asociadas. Más nueva todavía es la utilización de todo esto para fines de desarrollo humano. Este campo de las TIC y el desarrollo no tiene siquiera diez años, lo cual es históricamente poco, pero mucho se ha avanzado en estos diez años.

Hemos encontrado que en general es muy difícil evaluar los resultados positivos y negativos y el impacto real que tienen las TIC en el desarrollo humano. Hay muchas anécdotas, eso sí, y mucha euforia. Pero solo hace muy poco comienza a haber en la región esfuerzos realmente sistemáticos para evaluar y aprender de lo que se está haciendo y del impacto que estos programas están teniendo. No solo te va a quedar difícil establecer claramente cuál es la intervención o el programa que causa el resultado que se está observando en una comunidad, sino que tampoco te será muy fácil asegurar que todos los efectos o resultados del proyecto, tanto positivos como negativos, se pueden ver o detectar en un momento dado. Además, hay que estar siempre atentos a las sorpresas, los resultados inesperados, que son con frecuencia los más reveladores.

Por ejemplo, un proyecto comenzó como un anuncio político muy atractivo, Internet ofreciendo nuevas oportunidades para niños y niñas de la calle. Lo que los políticos de turno querían anunciar era un programa de computadoras para que chicas y chicos en la calle pudieran navegar la *web* y buscar información sobre programas de rehabilitación a los cuales pudieran acudir. Sin embargo, el programa le apuntó más bien a ofrecer capacitación en uso de computadoras e Internet como parte de su programa de atención y rehabilitación. Los participantes comenzaron a descubrir a través de Internet un mundo mucho más grande y diverso que lo que conocían o habían imaginado. Se encontraron con la oportunidad de ayudar a fortalecer su deseo de aprender y su capacidad de sentirse parte activa de una sociedad más amplia. En algunos casos han encontrado mejores empleos o han mejorado su rendimiento escolar, pero la ganancia fundamental ha sido en autoestima. Este es un efecto indirecto difícil de medir, pero que apunta hacia algo muy poderoso a largo plazo: la transformación interior. La evaluación sistemática y profunda de este tipo de resultados indirectos es uno de los desafíos más serios de los proyectos de TIC y desarrollo.

Mejor dicho, el problema de la evaluación de los proyectos de TIC y desarrollo no es solo que se confunda auditoría con aprendizaje, ni que sea éste un campo relativamente nuevo para el cual las herramientas y metodologías de evaluación están apenas inventándose. El problema más serio es que se hacen evaluaciones que se limitan a coleccionar anécdotas exitosas, una foto o un testimonio espléndido, acorde con el estilo de la "superficialidad profunda", y no se mira en más detalle las relaciones cambiantes, los problemas, las preguntas sin respuesta, los resultados intangibles. Esta es, tía Ofelia, una encrucijada sumamente importante.

4. Uno se pegaría un gran susto si se despertara hoy de un sueño de cien años. Muchas cosas han cambiado, pero yo creo que la más impresionante es que el mundo se ha hecho más pequeño. Ya no solo se puede viajar alrededor del mundo en bastante menos de 80 días, sino que el dinero y la información le dan la vuelta en segundos. Los mercados, las guerras y los productos se globalizan, así como los impactos sobre medio ambiente y la circulación de las ideas. Sin embargo, para la gran mayoría de las personas el sentido de su vida sigue siendo lo que tiene a su alrededor, su realidad local. Las TIC hacen que sea cada vez más fácil estar en contacto con el resto del mundo, pero esto solo tiene sentido para el desarrollo humano si se convierte en resultados concretos en el entorno inmediato de las personas.

Esta tensión entre lo global y lo local tiene que resolverse creativamente en los proyectos de TIC y desarrollo. ¿Dónde está el balance entre la capacidad de intercambiar información con personas en el resto del mundo, y la posibilidad de transformar las condiciones de vida de nuestro alrededor? Sabemos de muchas personas y organizaciones que están muy conectadas con el mundo virtual y no conocen a sus vecinos o no hacen ninguna actividad con otras organizaciones comparables en su misma ciudad. Igualmente, sabemos de muchas organizaciones y personas ocupadas en tratar de resolver problemas locales que parecen complicadísimos y pierden muchísimo tiempo sin enterarse que ya existen soluciones sencillas o aportes interesantes en otros lugares del país o la región.

Sin embargo, creo que la lección más importante que hemos aprendido y que queremos compartir contigo en este asunto es que los proyectos de TIC y desarrollo tienen que anclarse en la realidad local de la gente, sus organizaciones, sus costumbres y su cultura. Tú puedes contratar a los especialistas internacionales más cotizados en la materia para que te diseñen los proyectos más bonitos, pero si éstos no parten de lo que es importante para la gente y no construyen sobre lo que ya se está haciendo en la comunidad, lo más probable es que no lleguen muy lejos. Pero si tu logras que la comunidad participe en el diseño de los proyectos y que las actividades ayuden a fortalecer lo que la comunidad ya está haciendo y considera importante para su desarrollo, entonces sí estarás sembrando en terreno fértil.

Ya antes hablamos de cómo los proyectos tienen que adaptarse a los tiempos de la gente, y no esperar que la gente se adapte a los tiempos administrativos o políticos de los proyectos. Aquí llevamos la cosa más lejos, para decirte que en general es mejor apoyar y construir sobre lo que ya existe en lugar de tratar de comenzar desde cero. Las TIC no son un fin en sí mismo, así que no hay por qué creer que los proyectos con TIC, desconectados de su entorno local, van a resultar siendo exitosos.

La tentación de muchos proyectos es tomar el camino fácil y comenzar desde cero, trayendo una solución predefinida para instalarla en una comunidad. Un caso extremo es el de los llamados “contenedores inteligentes”, un contenedor lleno de equipos de cómputo y otros aparatos, el cual es depositado en una comunidad con la pretensión de que va a solucionar los problemas de desarrollo. Este tipo de iniciativa sería mucho más útil si se

inserta como parte de una organización ya existente y reconocida en la comunidad. Esta puede ser una radio comunitaria, una casa de cultura, una biblioteca pública o una escuela, organizaciones que ya existen en la comunidad y que forman parte de ella prestando un servicio útil, lugares a donde la gente va, experiencias a las cuales las TIC le pueden agregar una dimensión interesante con nuevas herramientas de trabajo. Pero los “contenedores inteligentes” desconectados de la comunidad que se han usado varias veces en América Latina han tenido, en general, poco éxito.

De este modo, anclándose en las prácticas sociales locales, las TIC ayudan a abrir puertas y ventanas para la participación en el universo global de ideas, experiencias y valores, con lo que la globalización puede dejar de ser una amenaza y constituirse en un nuevo valor, pleno de oportunidades.

5. A veces trato de imaginar cuántas veces habrás sentido que te tratan de manera discriminatoria por el solo hecho de ser mujer. Estoy seguro de que ni siquiera en tu nuevo cargo como Secretaria de Comunicaciones encuentras que tu voz o tu experiencia es recibida igual que si fuera un hombre el que ocupa el cargo. Es que en general en nuestras sociedades las relaciones entre mujeres y hombres no se dan de manera equitativa, pues hay más privilegios, oportunidades y reconocimiento para *ellos* que para *ellas*.

En los proyectos de TIC y desarrollo, estas diferencias entre hombres y mujeres tienen repercusiones muy importantes, pues cada grupo tiene necesidades y capacidades diferentes, producto además de muchas otras desigualdades por razones de color de la piel, culto religioso, apellido, nivel de ingreso, lugar de habitación... Las cosas son muy diferentes para una mujer “de mundo” como tú y una mujer sencilla como Doris, la muchacha que hace el aseo en tu casa, o sus hermanas que viven todavía en el campo en condiciones de pobreza. Imagínate si además de pobre, Doris o su familia fueran de raza negra o indígena o si hablaran otra lengua materna como el quechua o el quiché ¡las barreras adicionales que tendrían que enfrentar para acceder y usar Internet de manera significativa como lo puede hacer tu hija!

Trabajar con una perspectiva de género quiere decir tener en cuenta las diferencias que existen en la sociedad en las relaciones entre mujeres y hombres (y de manera más amplia, otras formas de discriminación basadas en diferencias de lengua, religión, etnia o clase social), para asegurar que todas las personas puedan tener las mismas oportunidades. Por ello nuestros proyectos de desarrollo usando TIC deben ser conscientes de que esta diferencia existe. Pero la perspectiva de género implica también diseñar acciones específicas que ayuden a las mujeres y, en general, a quienes están del lado más débil de las relaciones de poder, para que puedan superar las barreras y apropiarse de las herramientas tecnológicas de manera que les ayuden a solucionar sus problemas y necesidades específicos.

Esto quiere decir que no se puede diseñar programas dirigidos solo a “la población en general” ni evaluar sus resultados y su impacto sobre “la población en general”. Más bien, hay que introducir mecanismos específicos para que la visión y realidad de las mujeres sea parte de los programas, de tal manera que ellas puedan participar efectivamente en ellos. Igualmente, es urgente poder determinar los

impactos específicos que afectan a las mujeres y establecer de qué manera los programas ayudan (o no) a transformar las relaciones desiguales que existen en la sociedad por causa de sexo, clase o raza.

Esto es un tema del que ya se viene hablando desde hace un tiempo, algo que la Cumbre de Beijing ayudó a posicionar de manera visible. Sin embargo, en general se trabaja la perspectiva de género de una manera muy superficial. Como las agencias internacionales con frecuencia exigen que se mencione algo sobre género como condición para apoyar proyectos, pues se pone algo porque sí y, en general, se le da poco seguimiento. En las evaluaciones muchas veces se limita la perspectiva de género a contar cuántas mujeres asisten a los cursos de capacitación o cuántas usan un telecentro, pero sin ir más allá para entender aspectos más cualitativos o más de fondo. Es otra expresión de la “superficialidad profunda”, en que lo importante es el discurso y no la sustancia o la gente.

Esto de trabajar con perspectiva de género es muy importante para que las necesidades, intereses, cualidades y capacidades de todos sean tomados en cuenta: los de los hombres, las mujeres, los jóvenes, los niños y las niñas, las ancianas y los ancianos. Es obvio que la perspectiva de género no es algo que concierne solo a las mujeres. Estarás de acuerdo en que ser mujer no quiere decir que se tenga automáticamente una perspectiva de equidad de género, igual que ser hombre no quiere decir, necesariamente, no tenerla. Después de todo, el asunto es de relaciones de equidad entre mujeres y hombres, y para mejorar una relación se necesita de las dos partes.

6. Un día le pregunté a un grupo de mujeres indígenas en Guatemala qué tipo de información hacía falta en Internet. Ellas llevaban ya varios años trabajando en sus comunidades con diferentes herramientas de comunicación y después de algunos talleres de capacitación ya sabían cómo usar Internet. Me respondieron, casi en coro: “Lo que hace falta es información sobre nuestras comunidades.” La *web* tiene muchísima información sobre un montón de cosas, pero lo más fácil es encontrar información preparada desde la perspectiva de los poderosos, desde el Norte, desde los blancos; lo más común es encontrar información hecha para entretenimiento y consumo, pero ésta es casi siempre poco útil para quienes trabajan para el desarrollo humano. Y la poca información que sí se encuentra (digo poca en comparación con todo lo que hay sobre otros temas) en general está escrita de maneras que es difícil de entender o de usar por las personas a quienes supuestamente va dirigida.

Un problema grave ya es que la mayoría de la información en Internet es escrita, y hay mucha gente que, suponiendo que pueda acceder a la red, no sabe leer o no puede hacerlo con suficiente fluidez para que le sea útil. Además, está el problema del idioma: casi todo está en inglés. Por si esto fuera poco, los contenidos están presentados de maneras que no son fáciles de entender o de usar, como documentos dirigidos a campesinos pero con los términos técnicos que sólo los agrónomos entienden. Peor aún, a veces sucede que las soluciones propuestas no tienen nada que ver con las necesidades y los contextos locales, que son los más importantes para echar a andar los proyectos de desarrollo. Ya antes hablamos del asunto de los tiempos, y también del asunto de lo local y lo global. Lo que estoy subrayando

ahora, querida tía, es que los contenidos tienen que ser relevantes y apropiados para el trabajo de desarrollo humano. Y no solo los contenidos, las formas también.

Muchas veces hay que traducir la información disponible en Internet para que ésta se vuelva útil para la gente en una comunidad. Y esta traducción no solo tiene que ver con pasarla de un idioma a otro, sino con ponerla de una forma en que la gente la pueda entender. Esto a veces quiere decir utilizar otras tecnologías de comunicación como la radio, la prensa o la televisión, pero también quiere decir usar otras formas de comunicación como los cuentos, las obras de teatro, las coplas, las reuniones o los talleres de capacitación. Por ejemplo, las emisoras de radio comunitarias juegan un papel importantísimo, al tomar información y convertirla en programas radiales que son escuchados por mucha más gente que la que puede verla en Internet. Del mismo modo, las organizaciones no gubernamentales u otras organizaciones de la sociedad civil juegan un papel de mediadoras, extendiendo el alcance y el beneficio de la información mucho más allá de las fronteras de quienes tienen acceso directo a computadoras conectadas a la red.

En el fondo, lo importante es aprender a comunicarse como la gente se comunica. Esto es algo mucho más difícil que lo que parece a primera vista, porque uno cree que todo el mundo entiende o se interesa por lo que uno dice. Pero esto no siempre es así. En materia de TIC y desarrollo, sería muy importante que la gente de las comunidades que supuestamente se van a beneficiar de los proyectos pueda participar en la definición de los temas, los contenidos y los formatos, para asegurarse de que estos sean más cercanos a las necesidades, intereses y formas de comunicación propias de la gente. Por último, es urgente recordar que Internet no está sola, y que lo mejor es combinarla con otras formas de comunicación para sacarle el mejor jugo.

7. Este es el último punto de esta carta, querida tía, pero no por eso el menos importante. Las TIC nos ofrecen un mar casi infinito de nuevas informaciones, más que las que tu y yo podemos aspirar a absorber en nuestras vidas. Sin embargo, las TIC no nos ofrecen conocimiento. El conocimiento lo hacemos nosotros, los seres humanos, y no hay máquina o conexión que lo haga por nosotros. La acumulación de información no significa generación de conocimiento. Al contrario, la inundación que producen las TIC, saturándonos de nuevas informaciones a cada minuto, puede más bien llevar a la parálisis. Hay tanta información disponible que se pierde de vista lo que es esencial. Y como el torrente continúa sin parar, pues se pierde la posibilidad de pensar, de reflexionar, de masticar las ideas con calma para llegar al fondo, para realmente generar conocimientos nuevos. Nos quedamos en la “superficialidad profunda”, la ilusión de conocimiento cuando no hay más que intoxicación por exceso de datos.

Las TIC abren la puerta a nuevas posibilidades de trabajo colaborativo sin fronteras geográficas, permitiendo que muchas personas intercambien ideas sin tener que estar juntas en un mismo lugar. Claro que a veces es bueno verse las caras, como hicimos hace poco en Cajamarca, pues la conversación cara a cara sigue siendo mucho más enriquecedora. Pero el trabajo a distancia

ofrece unas oportunidades increíbles para construir nuevos conocimientos de manera colectiva.

La educación es uno de los campos donde las TIC ofrecen mayor cantidad de oportunidades, en la medida en que permiten también un cambio radical en la manera de entender los procesos de aprender y de enseñar. No se trata, de ninguna manera, de seguir haciendo lo mismo que antes pero con máquinas. Y no se trata tampoco de deshacerse de maestros y profesoras para reemplazarles por pantallas y programas de computador. El desafío es que la educación se convierta realmente en un proceso de aprendizaje y de intercambio que forme ciudadanos y ciudadanas concientes, capaces de participar activamente en la construcción de su porvenir. Las TIC pueden ayudar en este proceso, pero la solución no es tan simple como poner una computadora en cada aula y ofrecer programas de educación a distancia por Internet.

Más que máquinas y conectividad, se necesita capacidad y tiempo para usar los recursos tecnológicos de manera efectiva, para nadar en el océano de información sin ahogarse, y para apropiarse de lo que es útil para solucionar los problemas concretos del mundo real. Las TIC juegan un papel importante para el desarrollo humano, en la medida en que se convierten en herramientas para la generación de nuevos conocimientos útiles, y contribuyen a la transformación de la realidad.

Tal vez ésta es la razón por la que muchos cuestionan el sentido mismo de la próxima Cumbre de la Sociedad de la Información: porque la contribución real no la da el seguir procesando y acumulando información, sino la generación de nuevos conocimientos. Y las TIC son solo una parte de esta operación. Para generar conocimiento nuevo se necesita de personas con capacidad (y tiempo) para pensar. Esto es algo que tal vez la sociedad de la información no ayuda a hacer muy bien.

Conclusión

Bueno, querida tía Ofelia, con esto ya tengo que ir cerrando esta carta, que se está volviendo ya muy larga y tendrás mucha otra cosa qué leer. Aunque no lo creas, traté de escribirte lo más corto que pude, pero estas ideas eran muy difíciles de poner en telegrama, o en su heredero actual, el Power Point. Espero que te sirvan para enfrentar las muchas presiones que tendrás, desde todos lados, ahora que te embarcas en el proceso de definir políticas públicas en relación con las TIC y el desarrollo humano.

Detrás de cada esquina habrá intereses políticos y económicos muy fuertes queriendo que las decisiones apoyen una u otra posición. Lo que he tratado de hacer es compartir contigo una visión del tema de las TIC y el desarrollo que refleja lo que podrías llamar los intereses sociales en este campo. En síntesis, lo que te propongo es que tengas en cuenta que las políticas serán más

conducentes al desarrollo humano si están encaminadas a las siguientes metas (las repito aquí para ayudarte a recordarlas en su conjunto):

1. Construir soluciones concretas
2. Andar al ritmo de la comunidad
3. Aprender de los errores
4. Localizar la comunicación globalizada
5. Trabajar con perspectiva de equidad de género
6. Hablar con voz propia
7. Generar nuevos conocimientos

Hay muchas otras personas en América Latina y el Caribe trabajando sobre este tipo de perspectivas sociales en el uso de las TIC. Seguramente cada una tendrá variaciones de enfoque o de énfasis sobre lo que aquí te escribo, pero por lo que he oído, la mayoría estaría de acuerdo con el panorama global que te propongo aquí. Estoy seguro de que en algún momento te gustaría saber más sobre este tema y cómo lo están tratando otras personas en la región. Yo con mucho gusto te podría poner en contacto con ellos, o te podría mandar algunos de sus escritos recientes. Por favor avísame si esto te puede interesar.

Me voy despidiendo, aunque pocas ganas tengo de abandonar este diálogo. Pero para que sea diálogo y no monólogo, mejor paro aquí y espero tu respuesta y tus comentarios.

Con un fuerte abrazo,

Tu sobrino, Emilio