

APORTANDO A LA DISMINUCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL EN COMUNIDADES DE BAJO DESARROLLO HUMANO DE LA ARAUCANÍA: EL ROL DE LA RED DE OPERADORES DE TELECENTROS COMUNITARIOS

Garrido Rodrigo, Morales Manuel y Villarroel Alejandra

RESUMEN

Existe un amplio consenso en el ámbito político nacional, en la necesidad de generar estrategias destinadas a implementar soluciones de acceso universal, que favorezcan la participación de comunidades diversas, en cuanto usuarios de Tecnologías de Información y Comunicación (*TIC*). Lo anterior como un medio para aportar al desarrollo local.

En este marco, desde 1997 el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera (*IIE*), en la región de La Araucanía – Chile, ha asumido el desafío de implementar un tipo particular de puntos de acceso a las *TIC*, a saber: Telecentros Comunitarios. Estos Telecentros están ubicados principalmente en localidades con las siguientes características:

- Muy Bajo índice de Desarrollo Humano (*PNUD*)
- Altos índices de pobreza
- Alta concentración demográfica mapuche
- Alto porcentaje de ruralidad

La selección de las localidades en que se han implementado los actuales Telecentros Comunitarios de La Araucanía (*ver figura 1*) y que se agrupan en la Red de Información Comunitaria (www.redcomunitaria.cl), responde a la lógica de focalizarse en zonas estructuralmente complejas socio-económicamente, en el entendido que es allí donde es necesario realizar el mayor aporte en cuanto al cierre de la brecha digital.

Un elemento altamente valorado por las comunidades en que existen Telecentros, radica en que las personas a cargo de mediar entre el usuario y la tecnología (*operadores de Telecentros*) son hombres y mujeres de la propia comunidad, quienes participan de un programa sistemático de formación, en la

perspectiva de fomentar en aquellas y aquellos, habilidades y conocimientos en diversos temas: hardware, uso de software, desarrollo personal y desarrollo comunitario.

La principal virtud de este programa, es que ha sido capaz de formar sujetos, que partiendo desde un escaso nivel de apropiación tecnológica, se han relevado como agentes de cambio social, lo que les ha posibilitado el ir adquiriendo niveles de creciente autonomía en relación con la coordinación de la red de Telecentros (IIE).

El proceso formativo de los operadores descansa en una modalidad dual, la cual comprende tanto sesiones presenciales como a distancia, utilizando Internet como base de comunicación.

Dentro de las estrategias utilizadas para potenciar la formación continua de estos operadores, está su participación como miembros de la red virtual llamada “Grupo de Amigos de Telecentros” (GAT). Esta red, que se apoya en un web y una lista de interés (gat@redcomunitaria.cl), ha resultado ser un elemento de gran importancia por cuanto favorece las condiciones para generar cohesión en el grupo, al tiempo que potencia el intercambio de experiencias entre los usuarios, lo que es particularmente útil para los operadores novatos. Es importante precisar que en la GAT, los operadores son quienes ejercen un rol protagónico, mientras la coordinación de la red de Telecentros, actúa como un miembro más de esta comunidad virtual.

Esta experiencia, desarrollada desde hace cinco años en zonas de alta privación social de La Araucanía, ha permitido validar un modelo de intervención comunitaria, que basado en el uso de recursos informáticos, genera las condiciones para aportar al cierre de la brecha digital.

1. INTRODUCCIÓN

Hablamos frecuentemente de las oportunidades y desafíos que proporciona la Sociedad de la Información, nos referimos con esperanzadora convicción en torno de los prodigios que podemos esperar vía el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, sosteniendo la forma en que debería impactar positivamente en las dinámicas societales de las comunidades donde se pretenden implementar soluciones tecnológicas que aporten a la superación de la brecha digital.

En este estado de cosas, es oportuno preguntarse el rol que juegan las propias comunidades en el diseño y operacionalización del uso de las tecnologías. En atención a lo anterior, es que el paper que se presenta, está orientado a ser un aporte al debate comunitario del uso de las TIC, colocando el acento en la apropiación y empoderamiento de particularmente un actor social que se ha relevado como sujeto

desequilibrante en cuanto al éxito o fracaso de la implementación de Telecentros Comunitarios en sectores con bajo y muy bajo índice de desarrollo humano, en la región de La Araucanía – Chile, a saber: el operador del Telecentro Comunitario.

A través de cuatro puntos: Contextualizando la Red de Información Comunitaria, Quiénes son los operadores de Telecentros, Habilitaciones a la comunidad y Autonomía Técnica de los Telecentros, se irán planteando, desde la experiencia de casi cinco años que los autores del paper poseen en temas de acceso universal, el rol que le cabe a este operador, pero no sólo quedándose en la mera descripción sino en la propuesta destinada a servir de insumo reflexivo para quienes participan en los procesos de formación de operadores de Telecentros.

2. CONTEXTUALIZANDO LA RED DE INFORMACIÓN COMUNITARIA

¿Qué es la Red de Información Comunitaria?

Es una red distribuida a lo largo y ancho de La Araucanía, formada por veinte Telecentros Comunitarios, a los que acceden diversos usuarios y en donde se generan condiciones para que estos aprendan el uso de recursos informáticos.

Los Telecentros están dotados de Computadores con conexión a Internet, escáner e impresora y son atendidos por un operador miembro de la propia comunidad. En términos de una usuaria de los Telecentros, este es “... un espacio que me permite ir de las ollas a mis sueños de poetisa, escribiendo poesía en el computador”

(Usuaria del Telecentro Comunitario de Lautaro, Otoño 2000)

¿Dónde se ubican los Telecentros Comunitarios?

En Bibliotecas, Juntas de Vecinos, Direcciones de Desarrollo Comunitario, Centros Culturales y Oficinas de Turismo de las siguientes localidades:

Angol	Curacautín	Licán Ray	Padre Las Casas	Renaico
Carahue	Ercilla	Los Laureles	Pillanlelbún	Saavedra
Collipulli	Galvarino	Los Sauces	Pitrufquén	Traiguén
Cunco	Lautaro	Lumaco	Purén	Villarrica

Tabla 1. Nómina de Telecentros de la Red de Información Comunitaria



Figura 1. Distribución espacial de los Telecentros Comunitarios de La Araucanía

¿Qué es posible hacer en un Telecentro Comunitario?

- Escribir una carta o hacer currículum
- Contactarse con personas de otros países
- Conocer las Actas de Acuerdo del Concejo Municipal
- Leer el diario y revistas
- Postular a subsidios
- Declarar impuestos
- Postular a la Universidad
- Recibir y enviar correspondencia
- Escuchar las Noticias
- Hacer negocios

Dentro del amplio segmento de usuarios de este servicio, estudiantes, funcionarios municipales y dirigentes sociales aparecen como aquellos que con mayor frecuencia utilizan los Telecentros Comunitarios.

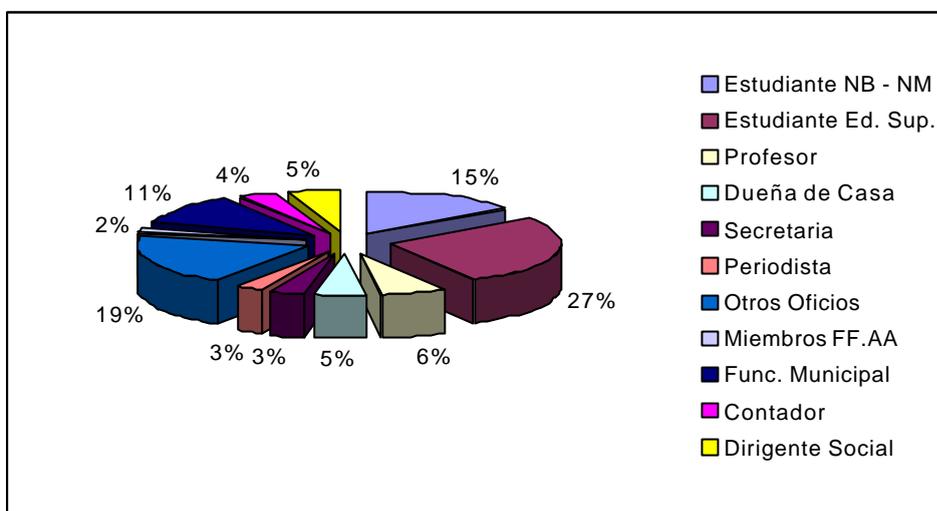


Gráfico 1. Usuarios de Telecentros

En lo relativo a los servicios más utilizados en los Telecentros Comunitarios, principalmente estos se refieren a uso de Internet en cuanto a sus servicios world wide web y correo electrónico. Cabe destacar el 5% de usos referidos a revisión de los web de trámites.

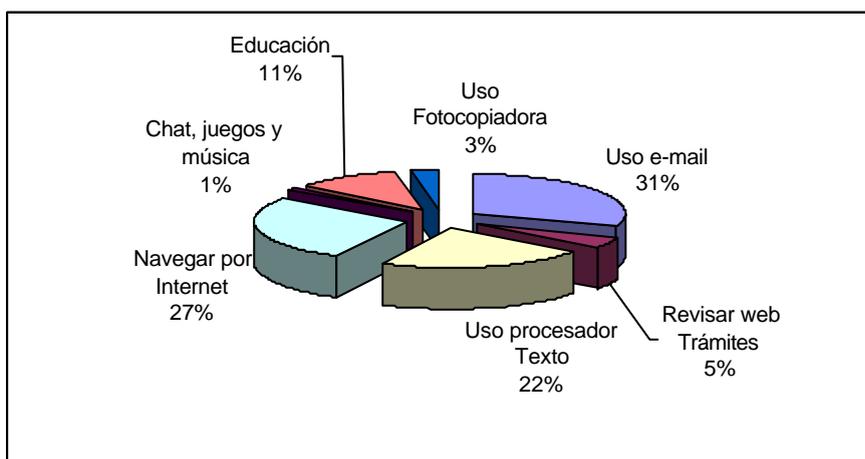


Gráfico 2. Servicio utilizados en los Telecentros

3. QUIENES SON LOS OPERADORES DE LOS TELECENTROS

Un Operador de Telecentro es la persona que media entre el usuario y la tecnología. Pertenecer a la comunidad, por cuanto la apuesta es que es en la empatía que se genera entre miembros de una propia comunidad es más sencillo relacionarse con una tecnología que al principio parece confusa e intimidante.

Desde el punto de vista del perfil que debe exhibir el Operador de Telecentro, es posible describirlo en cuatro dimensiones: laboral, relación con la comunidad, productor de contenidos locales, gestión del Telecentro

a) Desde el punto de vista laboral:

- Debe comprender que es un líder comunitario, con una importante experticia en el uso de recursos informáticos y que su principal rol es mediar entre las tecnologías y las personas y que, por lo tanto, con su gestión permite que muchas personas conozcan un mundo que muchas veces está reservado para unos pocos.
- Debe estar en constante actualización de sus conocimientos, tanto técnicos, como comunitarios.

b) Desde el punto de vista de su relación con la comunidad:

- Debe conocer las organizaciones comunitarias de su comuna y la estructura orgánica de ellas para poder acercar las tecnologías a los problemas que ellas poseen.
- Debe ser un relacionador entre la comunidad, el Telecentro y el municipio.

c) Como productor de contenidos locales:

- Releva los temas que para la comunidad son importantes y pertinentes (*Actas del Concejo Municipal, Pladeco¹, Cuenta anual del municipio, etc.*)
- Generar las condiciones que permitan conocer y sistematizar los requerimientos de información provenientes de la comunidad.

e) Como gestor del Telecentro Comunitario:

- Implementar el sistema de cobro de servicios y registrar los ingresos provenientes por el cobro de estos.

- Promover la implementación de una estrategia de sustentabilidad económica y social que permita la continuidad del funcionamiento del Telecentro
- Generar alianzas al interior de la comunidad a objeto de potenciar la utilización del servicio y la ampliación de su oferta de recursos

Tal como se señaló en párrafos anteriores, elemento indispensable para el logro de un operador “empoderado como sujeto de cambio social”, es la realización de un programa regular de formación en cuatro ámbitos: Técnico (*Hardware*), Software, Evaluación y Desarrollo Comunitario. El material referido a cada uno de estos ámbitos se encuentra disponible en línea en el sitio web <http://aromo.redcomunitaria.cl/gat/habilitacion.html>

El programa 2001 para formación de operadores puede apreciarse en la tabla a continuación:

Ámbito Técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gimkana de Soporte Técnico 2. Actualización de Antivirus, Configuración Outlook e Iniciación a ICQ. 3. Desarrollo de Mesa de consultas Técnicas. 4. Diseño y publicación de Páginas Web 1. 5. Páginas Web “Producción y Publicación” 6. Utilización de Planilla StarOffice” 7. Instalación de sistema de Registro.
Ámbito Software	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación y trabajo con software “Pueblos Indígenas en Chile Pre-Hispánico. 2. Uso de las nuevas secciones del portal de Redes de Información comunitaria. 3. Sistema de Búsqueda en Internet 4. Presentación de Sistema de Autenticación y registro de usuarios. 5. Presentación Primera versión maqueta nuevo portal Red Comunitaria. 6. Software de Productividad: Excel. 7. Utilizando el Nuevo Autentificador.
Ámbito Evaluación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hacia una Evaluación del proceso de capacitación. 2. Análisis de las estadísticas de usuarios. (Registros de usuarios) 3. Evaluando la capacitaciones y la actual jornada. 4. Elaboración de Reglamentos para los Telecentros. 5. Presentación de informe de Evaluación. 6. Información sobre el Futuro de Proyecto Red de Información Comunitaria. 7. Evaluación 2001.
Ámbito Comunitario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de autocuidado 2. Situación de Desarrollo Humano en La Araucanía 3. Estrategia para generación de Redes en la comunidad 4. Elemento para el diseño de un plan de desarrollo estratégico 5. Detectando las fortalezas y debilidades de las organizaciones sociales en mi comunidad

Tabla 2. Contenidos del Programa Anual de Formación de Operadores de Telecentros Comunitarios

¹ Siglas del Plan de Desarrollo Comunal. Documento en que se plantean las metas y acciones a desarrollar por las administraciones municipales en Chile.

A partir de la implementación de un plan regular de formación de operadores, se concluye lo siguiente:

- Es posible lograr que sujetos sin ningún grado de dominio tecnológico cuenten con capacidades y habilidades que los constituyan en referentes tecnológicos al interior de sus comunidades.
- La participación de los operadores en el diseño de las temáticas a abordar en las Jornadas de capacitación, en cuanto realizar aportes de temas, es relevante para el nivel de pertinencia que debe existir entre temas e intereses de los participantes.
- La creación de un clima lúdico y distendido, genera un escenario pedagógico propicio para la internalización de los conceptos centrales de cada una de las sesiones abordadas.
- La participación activa de los operadores, en cuanto moderadores de una actividad o expositores desarrollo mayores grados de identificación de los operadores con su acción como facilitadores de procesos de capacitación, al tiempo que actúa como efecto demostración sobre el resto de los operadores, en términos de señalar la posibilidad que todos los operadores tienen para exponer temas, coordinar acciones o dirigir una sección de un taller.

Sería un error caer en el exitismo de lo logrado, razón por la cual nos permitimos realizar las siguientes sugerencias en la perspectiva de perfeccionar el proceso de formación de los operadores:

- Realizar una planificación a largo plazo de temas a tratar, que permitieran ir desarrollando módulos complementarios, p.ej.: el Tema de los Proyectos y la postulación a Fondos Concursables, que finalizara con una postulación real por parte de los operadores.
- Reconocer en el grupo de participantes, sujetos con mayor nivel de apropiación tecnológico, en la perspectiva de que estos actúen como monitoreos de los grupos menos avezados al interior de las comunidades de operadores.
- Rescatar los espacios de intercambio informales a través de los cuales se van consolidando los lazos entre los miembros del grupo.
- Contar con invitados que compartan sus experiencias con los operadores y también otros que transmitan conocimientos aplicables y útiles a los operadores. Esencialmente se trata de invitar a operadores de otros Telecentros o Infocentros del país a que presenten y debatan con los

operadores de la Red Comunitaria, sus acciones como agentes de cambio social, en la perspectiva de reconocer fortalezas, debilidades y oportunidades para perfeccionar su labor.

- Complementar los momentos de la jornada con espacios de trabajo en los que se requiere mucha concentración, con otros momentos más relajados.
- La programación de la capacitación no debe contener una gran variedad de temáticas, sino más bien estos deben ser temas muy bien acotados y abordables en el tiempo que se posee.
- Es relevante ser dinámico en el tratamiento de los temas, con el propósito de no caer en la monotonía y establecer ejemplos concretos y pertinentes a la realidad que le corresponde vivir a cada uno de los operadores.
- Se deben establecer distintos momentos dentro de la reunión con el propósito de canalizar las inquietudes y responder a las dudas que los operadores traen desde sus lugares de trabajo (*es clave establecer confianzas y escuchar por sobre el hecho de exponer y dictar cátedra*)

4. HABILITACIONES A LA COMUNIDAD: Una de las principales facetas del operador de los Telecentros

Utilizar el término Habilitación es coherente con una terminología basada en el paradigma de desarrollo humano, en cuanto coloca el acento en la formación continua de la persona, reconociéndolo como un sujeto con capacidades y habilidades, las cuales pueden ser ampliadas en cuanto la existencia de ambientes pedagógicos propicios para el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Desde el punto de vista de los contenidos que se abordan en las Habilitaciones, estos se orientan hacia aquellos que permitan a los usuarios concretar un estadio inicial en el uso de las TIC, es decir: uso básico del PC, manejo de procesador de texto, uso de web y correo electrónico.

Los procesos de habilitación se destinan principalmente a grupos organizados de las comunidades, p.ej.: Dirigentes Vecinales, Microempresarios, Talleres Laborales y Agrupaciones de Adultos Mayores, por cuanto resulta indispensable, para el éxito de los procesos de habilitación, la existencia de códigos culturales comunes entre los participantes a las sesiones de habilitación, así como la necesaria pertinencia que debe existir en el diseño curricular.

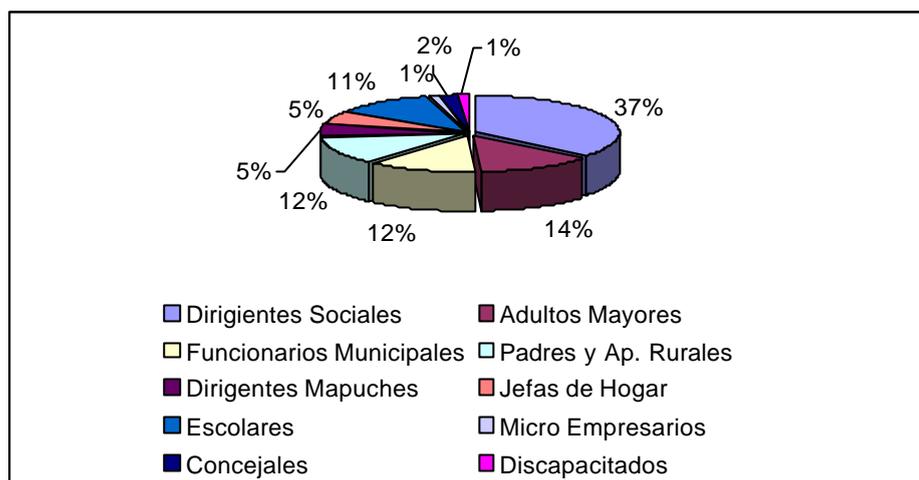


Gráfico 3. Grupos habilitados por operadores de Telecentros

Tal como se produce en el caso de la formación de operadores, el desarrollo de procesos de habilitación hacia las comunidades presenta conclusiones y sugerencias. En primer lugar se exponen las conclusiones de las acciones de habilitación emprendidas durante el año 2001:

- La dinámica pedagógica utilizada: introducción lúdica – planteamiento del tema y desarrollo de la acción, fue ratificada como una acción educativa efectiva en cuanto permitió en la totalidad de los casos, el logro de aprendizajes por las comunidades involucradas en los procesos de habilitación.
- En la perspectiva de lograr una mayor cobertura de sujetos habilitados, es posible concretar alianzas efectivas entre el Telecentro Comunitario y las escuelas de la comuna que forman parte de la Red Enlaces (*Programa Nacional de Informática Educativa del Ministerio de Educación de Chile*), de manera de utilizar las salas de computación de estos establecimientos.
- Existió un porcentaje de deserción de los procesos de habilitación del orden del 3%, el cual se fundamenta en que al ser este programa una instancia para desarrollar un primer piso de habilidades informáticas en los sujetos, esto no es pertinente para algunos grupos más avezados. Asimismo, la existencia de trabajos ocasionales como fuente de ingreso para personas que participan de procesos de habilitación, redundó en que se retiren del mismo, en vista de oportunidades laborales inmediatas.
- Desde el punto de vista del género, las mujeres tuvieron una mayor participación que los hombres en este proceso. Lo anterior indistintamente del grupo social o étnico que se analice.

En lo que respecta a sugerencias, estas se centran en los siguientes aspectos:

- Complementar el trabajo realizado con estrategias concretas que apoyen el fortalecimiento de las organizaciones sociales.
- Fomentar la apertura de espacios de desarrollo de los miembros de las organizaciones comunitarias a objeto que estos puedan visualizar los usos más pertinentes de las tecnologías, en la perspectiva de aportar al desarrollo de su propia comunidad.
- Potenciar las habilitaciones con mayores niveles de perfeccionamiento de uso de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Incluir habilitaciones referidas a uso de periféricos, p.ej.: utilización de escáner y cámara digital.
- Mantener la dinámica de entrega de material de apoyo en el marco de las habilitaciones.
- Construir en conjunto con cada uno de los actores comunitarios que tengan intenciones de ser habilitados (*Municipio, dirigentes sociales, etc.*) el programa a desarrollar, de acuerdo al diagnóstico que surja de la conversación preliminar, con el propósito de responder a las expectativas de cada uno de ellos.
- Es bueno establecer claramente lo que se pretende lograr con la habilitación (*dejar en claro que es una habilitación básica*)
- Crear un clima de confianza, donde el alumno sienta que el aprender resulta divertido y fraterno.
- Ajustar el tiempo y el ritmo de trabajo al grupo con el cual se esté trabajando (*Por ejemplo: Si es con adultos mayores no se puede trabajar más allá de tres horas*)
- El período de apresto o de primer contacto con la tecnología es clave para el posterior desarrollo del trabajo.
- Si el grupo es heterogéneo en cuanto al manejo de la tecnología, es preferible establecer grupos de trabajo de acuerdo a los conocimientos que posean con monitores distintos o utilizar aquellos más avanzados para que guíen a los que se manejan menos.
- No entregar demasiada información (*principalmente a los grupos que recién se inician en uso de la tecnología*), sino más bien que ésta se aplique en forma concreta.

5. AUTONOMÍA TÉCNICA DE LOS TELECENTROS: acciones emprendidas por los operadores para lograr este estado

Si bien el Instituto de Informática Educativa ejerce acciones de soporte técnico en una doble dimensión: soporte correctivo y preventivo, desplazándose periódicamente a los diferentes Telecentros Comunitarios de la Región, detectando y solucionando problemas que principalmente se circunscriben a: desconfiguración de red, desconfiguración de impresora y presencia de virus, la citada institución orienta una importante cantidad de energías en pro de promover autonomía de los Telecentros con un adecuado soporte técnico, las que se canalizan particularmente a través de acciones de capacitación de los operadores, en la perspectiva que estos sean capaces de diagnosticar la situación técnica en que se encuentran sus recursos informáticos y ejecutar las acciones remediales que aseguren un adecuado funcionamiento del servicio. Tal como lo señala el siguiente gráfico, las acciones de soporte técnico bajo este esquema han disminuido sustancialmente en la evolución que han tenido los Telecentros de la Red:

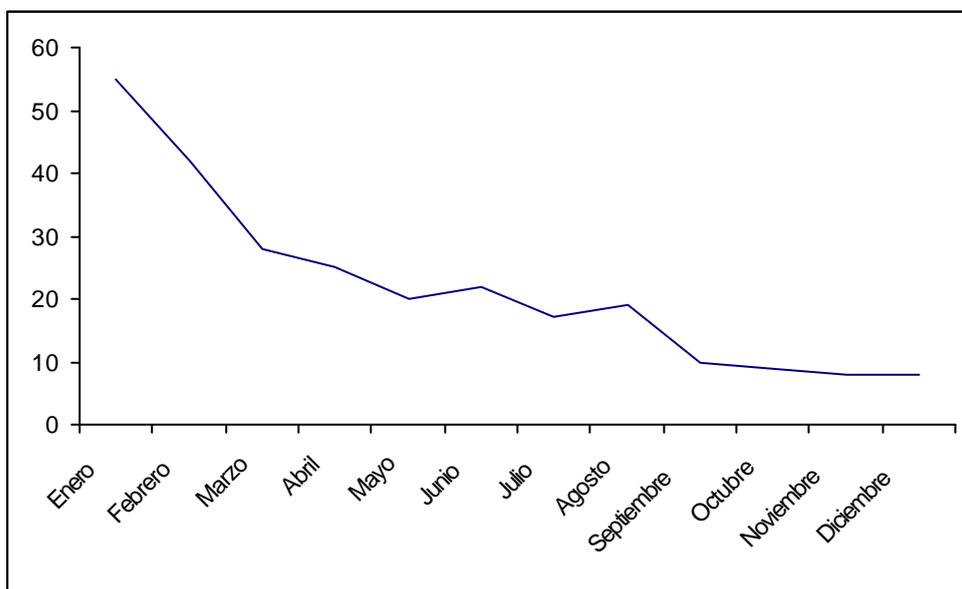


Gráfico 4. Eventos de soporte técnico Enero a Diciembre 2001

6. A MANERA DE CONCLUSIÓN

Que duda cabe que el operador es un sujeto central en la serie de procesos en que involucra la gestión de un Telecentro. Por esta razón, a través de las páginas precedentes se ha intentado urdir el complejo panorama que permite en la actualidad contar con operadores de Telecentros claramente concientes de su rol en cuanto al éxito o fracaso de este punto de acceso universal. A partir de procesos de reflexión – acción han logrado recrear el rol que a cada uno de ellos les compete en el logro de los objetivos trazados como parte de su acción en cuanto a uno de los promotores del uso de TIC en sus comunidades (*en no pocas ocasiones el único promotor*).

Las principales conclusiones a esbozar están referidas al proceso de formación y a la existencia de la red de operadores:

En cuanto al proceso de formación de operadores: Este debe estar íntimamente ligado a un continuo de acompañamiento de la institución coordinadora (*en este caso el IIE*), por cuanto se trata de participar de un proceso dialéctico de construcción de las diversas acciones que involucra el ser operador de Telecentro. No basta con dominar la herramienta tecnológica, pues siendo este un paso importante, la sola existencia de esta competencia no asegura el éxito de la gestión en un Telecentro. A la base de la discusión del rol del operador, se encuentra la necesidad de que cada comunidad cuente con diversos promotores del uso de las TIC, los que desde las diversas especificidades que otorgan las vertientes formadoras (*maestros, dirigentes sociales, funcionarios municipales, etc.*) aporten en la detección de necesidades de la comunidad y logren conducir un plan de desarrollo para las comunidades, que en los casos que sea señalado como pertinente, sea mediado por el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.

En cuanto a la existencia de la red de operadores: aún cuando se ha hablado del proceso de formación de los operadores, este debe ser entendido como una actividad realizada de manera colaborativa y cuya principal orientación, aparte de la natural formación, es la existencia de una red de apoyo entre los operadores de los Telecentros, la que como fue señalada cuenta con un soporte comunicacional a través de la lista gat@redcomunitaria.cl.

La relevancia de este mediador tecnológico, se plasma en el continuo intercambio de información referido a formas de gestionar un Telecentros, soluciones a problemas técnicos o entrega de datos

útiles para perfeccionar el funcionamiento de los centros de acceso universal. Este intercambio de experiencias no se agota allí, sino que trasciende este plano y ha generado, por la propia dinámica de los operadores, un espacio más intimista y de confianza donde afloran pensamientos que superando lo laboral, son relevantes en cuanto al desarrollo integral de los sujetos.

En síntesis, de lo que se habla es de la existencia de una comunidad, la que física y virtualmente se ha constituido en un aporte clave para la operación y desarrollo de los Telecentros Comunitarios.

[VOLVER AL INDICE TEMAS](#)