

Inclusión digital sobre software libre: El caso de la Isla de Miel

Ester Kaufman

Hace pocos meses tuve la suerte de descubrir la Isla de Miel (o Ilha do Mel, en portugués). Fue una bellísima sorpresa que me regaló Brasil, rica en interrogantes, contradicciones y asombros. Lo voy comprendiendo con el transcurrir del tiempo. Desde que volví a Buenos Aires mi mente retorna a la Isla, para encontrarse siempre con algo nuevo que dispara nuevas preguntas y temas, muchas de ellas expuestas por los mismos isleños en palabras que había almacenado en algún lugar de mi memoria no activa. Allí encontré a afectados y beneficiados a causa de disputas tecnológicas y de políticas que sus pobladores van reformulando en su propia lógica modelada por lo cotidiano.

Pero primero contaré cómo llegué hasta allí y qué observé.

En un seminario realizado en Curitiba por UNESCO, instituciones académicas, como la Maestría en Administración de la Pontificia Universidad Católica do Paraná, y el Estado de Paraná, asistí al tratamiento de políticas de estado positivamente diferentes de otros países de América Latina. Se trata de acciones de gobierno relacionadas con la inclusión digital y el desarrollo de software libre. Uno de los organizadores del evento, y estrella en estos temas, fue el CELEPAR, sociedad de estado que se encarga de la instalación y provisión de software y hardware, del desarrollo de software apropiados para organismos específicos, de la estructuración de redes intra agencias públicas, inter gobiernos y con la comunidad y de la provisión de soporte técnico. Pero no sólo eso: también ejecuta políticas de inclusión digital mediante la administración de los telecentros del Estado de Paraná. Por tanto, cumple funciones informáticas, organizativas y sociales ligadas a las TICs. Para mi asombro, en todos los estados de Brasil se repiten modelos similares. Esto me intrigó considerando que el CELEPAR es un organismo compuesto por informáticos. Por eso acepté la sugerencia de pasar algunos días en la Isla de Miel para poder ver con mis propios ojos el funcionamiento de dos de sus telecentros.

La Isla está situada a unas dos horas de viaje de Curitiba. Es un destino para quienes desean paz o ecología, o ambas cosas a la vez. Es pequeña, y es posible recorrerla a pie si se dispone de algunas horas y ganas. Su población asciende a 1200 habitantes y se encuentra distribuida alrededor de sus dos puertos de acceso, Brasília y Encantada. Las casas y su mobiliario tienen el típico aspecto de la elaboración casera, con adornos hechos por la comunidad sobre materiales del mar o de referencia marina. Aunque los hogares poseen electricidad, no existe iluminación pública: la gente transita con linternas sobre un suelo que no ha dejado de ser arena. Su población se dedica fundamentalmente al turismo ecológico y a la pesca.

La Isla ha recibido los beneficios de la tecnología que se evidencian, por ejemplo, en la profusión de sitios web (cada posada cuenta con uno) que les ha permitido la internacionalización de su oferta turística con la consiguiente visita de europeos, israelíes y argentinos. La mayoría de sus habitantes posee un teléfono celular que maneja para desarrollar su propio trabajo, como en el caso de los barqueros, que también reciben por e-mail las reservas para sus paseos. El uso cotidiano de las TIC supone una alta alfabetización digital en la población, que utiliza Internet para sus negocios, consultar sus cuentas bancarias y acceder a los servicios de gobierno. Tales prácticas crean una conciencia inusual sobre los beneficios del gobierno electrónico y de la inclusión digital ya que las TICs han resuelto el aislamiento que marca su geografía y están logrando un desarrollo económico dando visibilidad global a sus

servicios. Cada una de las zonas portuarias cuenta con un telecentro organizado por la comunidad y con computadoras obtenidas por diversas vías no oficiales. CELEPAR ayuda a la administración hasta que el propio núcleo genera una propuesta autosustentable. Además paga dos empleados de medio tiempo para la atención de cada telecentro. Estos empleados son miembros de la comunidad que han desarrollado una capacitación mínima en informática y que están en condiciones de transferirla. Con su asistencia, organizan cursos de Código Abierto e Internet, por los que se emiten certificados que detentan los logos y firmas de CELEPAR, Software Libre Paraná y del Gobierno de Paraná.

Se desarrollan también otros cursos de interés comunitario que pueden no ser sobre informática (cursos de bordado, por ejemplo) En definitiva, funcionan como puntos de reunión con función social. Por ejemplo, el curso de alfabetización inicial mediante el uso de computadoras permite a los adultos aprender a leer y a escribir a través del teclado en menos de un mes. Son los mismos informáticos de CELEPAR los que han desarrollado estos métodos y operan como una suerte de asistentes sociales y educadores en cada telecentro.

Las dos reuniones a las que asistí estaban supervisadas por Elisabete, también informática de profesión. En el primer telecentro, el de Brasilia, me encontré con un grupo mayoritariamente femenino, de todas las edades. Su preocupación central era la organización social del lugar. Convinieron tiempos de acceso por persona, reglas internas de convivencia, prioridades de uso (primero, los escolares), supervisión del chateo de los niños (hasta la edad de 16 años), premios para adultos que se destaquen en los cursos, nombramiento de las autoridades, entre otras cuestiones. En ese último punto surgieron disyuntivas interesantes: si toda la comunidad tenía derecho al voto podría resultar designada gente no sensible a las políticas de inclusión digital, lo que pondría el telecentro en peligro. Si sólo votaban los habitués, quedaban incluidos habitantes a quienes sólo les interesaba resolver sus asuntos (la gente consulta sus estados bancarios por Internet y a muchos de ellos no les importan las funciones sociales del telecentro).

Otro punto fueron los beneficiarios de la gratuidad de los servicios, lo que suponía determinar a quiénes ampara la política de inclusión digital. Establecieron que los moradores nuevos (con una permanencia inferior a los dos años) y los turistas debían pagar y que el resto no. Convinieron crear una biblioteca para que la gente pudiera leer en los tiempos de espera o por interés directo y también la capacitación en inglés y español para quienes atendieran el telecentro. Precisamente, el poder ofrecer servicios pagos a turistas era lo que garantizaba su autosustentabilidad. Otro tema fue la tercera edad y cómo, a través de los telecentros, podrían resolver el analfabetismo de muchos ancianos, "para que se sintieran orgullosos de sí mismos y pudieran chatear conectándose con el mundo" y "también conseguir pareja si no la tenían" (lo que entusiasmó especialmente a una mujer de unos 80 años).

Acordaron reunirse próximamente para organizar grupos de enseñanza especiales con los pescadores, por un lado, y los barqueros, por el otro. Estos sectores han tenido la misma ocupación por generación (sobre todo los pescadores). Un último punto fue la conveniencia o no del uso de Linux (los telecentros están obligados a usar software libre). La reunión culminó con ejercicios de elongación facilitados por nuestra informática Elisabete quien, a esta altura, revelaba desempeñar muchas más funciones que las habilitadas por su profesión. Ella dijo que había que cuidar siempre el cuerpo luego de estar sentados (con computadora o sin ella).

La segunda reunión fue en Encantada. La composición del consejo era distinta esta vez. Una mujer de gran carácter y formación llevaba la voz cantante y el resto eran, en

general, hombres jóvenes. La líder pronunció una extensa alocución respecto al significado de la inclusión digital como derecho de la población. Aludió a que el pago de impuestos los habilitaba a tener un acceso directo a la tecnología y a servicios como el de fibra óptica que conectaba a la isla: "un derecho y no una gracia del gobierno", fueron sus palabras. Me enteré que muchos de los libros (el telecentro estaba ubicado en la biblioteca pública) se compraban y pagaban por Internet.

Otro planteo que me sorprendió era respecto al Linux. Era muy difícil para mí asimilar que fuera la propia comunidad la que hiciera planteos tecnológicos que parecían improbables en ese medio social (suponía que era jerga de expertos). Se refirieron a la relación entre software libre e inclusión digital. Si el gobierno había decidido darle impulso al primero para garantizar la segunda, el software obligatorio debía tener un desarrollo y un soporte técnico que permitiera todos los usos. Hasta el momento no podían escanear ni imprimir y muchas veces tenían dificultades para enviar e mails porque la asistencia no había llegado (debía brindarla CELEPAR). Por iniciativa propia tenían una computadora funcionando con software propietario que les resolvía cuestiones que eran básicas para los servicios escolares. Había un problema más: el sitio por antonomasia de educación en Brasil (www.aprendebrasil.com.br) sólo es accesible en un 100% con Windows, estando vedado en un 40% al desarrollo de Linux que ellos tenían. Tampoco les aceptaba el "log in", aún siendo "Aprende Brasil" socio de los telecentros.

Tuve la oportunidad de ver los espléndidos juegos de ese programa para ayudar a la coordinación del mouse, la máxima dificultad para quienes se alfabetizan informáticamente. También pude recorrer los programas de alfabetización primaria a través de juegos educativos. Los niños tienen la posibilidad de armar sus propios sitios web, cosa que es de práctica para los pequeños de la isla. Yo estaba decididamente emocionada. Nunca imaginé oír semejantes discursos en sectores populares. La conciencia de la necesidad de integrarse a la Sociedad de la Información era tan fuerte que resultaba increíble. La comprensión de la pertinencia y las dificultades del software libre también.

Faroles del Saber

El Estado de Paraná tiene doce telecentros y, en Curitiba, una cantidad considerable de "Farols do Saber" que cumplen funciones semejantes. No vi nada parecido a locutorios o cabinas como los de los argentinos, chilenos y peruanos donde por 0,30 centavos de dólar se accede a una hora de Internet y que son emprendimientos económicos privados fruto, las más de las veces, de quienes han quedado desocupados y todavía cuentan con algún dinero.

El acceso a los telecentros para turistas (en el caso de la Isla) era muy caro ya que pagaban de seis a diez pesos la hora. Existen muy pocos puntos de acceso y cada uno representa un esfuerzo del gobierno titánico pero insuficiente. Esto contrasta con la profusión de locutorios en estos países donde, en zonas céntricas, a veces no guardan ni cien metros de distancia unos de otros. Las zonas periféricas también cuentan con una enorme cantidad de estos servicios privados y están permanentemente llenos.

Telecentros vs. Locutorios

Ahora, ¿cuáles son los interrogantes y contradicciones que aún siguen picando mientras rememoro la experiencia?: hay algunos obvios, como la contradicción

planteada en el uso del software libre, pero recurriendo también a un software propietario. Y es a la luz de esta experiencia donde las declaraciones políticas y banderías tecnológicas hacen agua porque siguen subsistiendo las preguntas de los pobladores: "¿funciona la impresora?", "¿puedo escanear?", "¿accedo a "Aprende Brasil"?".

La magia de los discursos ideológicos puede encender multitudes, derribar gobiernos, generar nuevas conciencias sobre derechos hasta hace poco desconocidos. ¿Pero la Isla está encendida por ellos? Quizás podría reconocerse esa magia en la vehemencia con que reclaman la inclusión digital. Pero ese reclamo no acepta sólo respuestas de promesas a futuro.

Por tanto, la magia discursiva de lo político encuentra pronto su límite: en la misma naturaleza de lo tecnológico. Si bien entienden la cruzada del gobierno en relación al software libre y saben que, de concretarse, ellos serían también beneficiados, necesitan paralelamente que el desarrollo tecnológico que lleva adelante CELEPAR esté a la altura de sus necesidades. Esa magia de las palabras que sí puede encender los ánimos de expertos politizados en el tema o de políticos no expertos, les es insuficiente porque relacionan inclusión digital con desarrollo efectivo de software libre. La realidad marca su reinado: ¿el Linux resuelve o no sus problemas? ¿CELEPAR responde o no eficazmente a sus reclamos?

Nadie ponía en duda el desempeño de CELEPAR. Su popularidad y esfuerzos estaban a la vista. Y aquí aparece otra línea de interrogantes que la escasez de telecentros en el Estado de Paraná (aunque la Isla no tiene ese problema) y que el desarrollo del Linux no llega a cubrir, en la Isla, las necesidades expresadas, no porque fuera imposible sino, y eso me imagino, porque la propia estructura organizativa del CELEPAR impone sus límites. Entonces, en muchas situaciones la pelea entre software libre y software propietario tiene una desigualdad notable. En el caso relatado remite a una competencia entre David y Goliat sin que el primero descubra la forma de vencer a su contrincante. Se trataba de un David que sabe que la propia burocracia que debe engendrar su fuerza lo condena a la fatiga. Este David debe estar previendo que la solución puede encontrarse en el modo en que se gestiona el conocimiento y que, un paso ineludible, es abrir las compuertas de lo burocrático para asociar en esos desarrollos a otros centros de innovación: concebir una nueva arquitectura social de la innovación que encierra su propio modelo de gestión.

No lejos de esta propuesta se encuentra el de la escasez de telecentros y la profusión de locutorios (como empresa privada) en los tres países mencionados. También aquí hay que reflexionar sobre una nueva arquitectura junto a un modelo de gestión que resuelva el acceso fuera de los canales puramente privados o los sostenidos desde la esfera pública (aunque con participación ciudadano, como es el caso). Ninguna política de gobierno puede facilitar el acceso como esos locutorios. Ningún locutorio puede hacerse cargo de los servicios dados por CELEPAR en los telecentros. Aquí hay otro David y Goliat que deben caminar de la mano.

Preguntitas al Señor

Otro tema: el recuerdo de Elisabete, con sus ejercicios de elongación y sus esfuerzos por componer los entripados locales que se expresaban en cada telecentro. Y aquí surgen los borbotones de preguntas:

¿Quién debería atender las molestias en el cuerpo de estos hombres y mujeres en sus encuentros con las TICs?

¿Quién debería pensar en formas de alfabetización inicial de adultos utilizando las TICs?

¿Quién debería determinar qué otras necesidades de capacitación no vinculadas a las TICs esta requiriendo la comunidad?

¿Quién debería satisfacer esas demandas?

¿Quién debería atender la conflictividad social planteada en cada telecentro: el problema entre jóvenes y viejos, hombres y mujeres, residentes antiguos y recién arribados, residentes y turistas?

¿Todo es responsabilidad de Elisabete o del informático de turno?

¿Qué se les esta pidiendo a los informáticos?

La vulgarización del uso de las TICs transforma a los informáticos en partícipes crecientes en los requerimientos sociales ligados a esa tecnología que empieza a cruzar y mezclarse con las cosas de la vida, como en este caso. Y no es el único ejemplo que tengo en mente ya que vengo observando fenómenos semejantes donde registro una ampliación sostenida de su campo de competencias, seguramente porque ellos son la punta de lanza de estas innovaciones que van horadando nuestros acontecimientos diarios. Somos los no informáticos los que les requerimos desafíos que están siempre fuera del límite o en el límite de sus competencias. Junto a ellos no están, generalmente, los pedagogos, asistentes sociales, psicólogos, antropólogos, etc. (no al menos en América Latina). Pueden que sean consultados después pero siempre queda un "fuera de tiempo" y también un terror a involucrarse con lo tecnológico.

En estos terrenos de la innovación los que llevan la delantera suelen estar solos. Ni el sistema de educación formal de otras disciplinas ya necesarias, ni las burocracias académicas muestran algún dinamismo en acompañar la travesía.

¿Qué más sobre la Isla de Miel? Las mujeres constituyen una clara avanzada en otra punta de lanza, esta vez social. Pero ya es demasiado. Lo propongo como asunto de otro artículo que puede no ser mío.