

SECCIÓN 2

Los Portales

Hacer que una señal fluida de audio sea accesible en Internet es una forma de extender el alcance de una emisora de radio. Los proyectos de portal hacen lo contrario, utilizan la radio para extender el alcance de Internet. De la misma manera en que un cibercafé o un telecentro con unas cuantas computadoras puede ser una forma eficiente de incrementar el número de gente conectada, permitiendo conectar docenas de personas con unas pocas máquinas, una emisora de radio con miles de escuchas que usan activamente Internet, puede abordar el problema de acceso al caudal de información de Internet con la táctica de *multiplicación digital*, multiplicando el impacto de su conexión a Internet.

Los capítulos de esta sección examinan una diversidad de modelos desde diferentes perspectivas.

En su Capítulo *Los Centros Comunitarios Multimedia Una oportunidad digital para todos* Stella Hughes examina el concepto de los centros multimedia comunitarios y la forma como UNESCO los ha desarrollado, a partir de dos ejemplos de estos centros en Sri Lanka y Malí.

La Radio Comunitaria Kothmale en Sri Lanka es probablemente uno de los proyectos más conocidos que combina la radio e Internet. En su Capítulo *El Modelo Kothmale El uso de la radio para visibilizar Internet*, Ian Pringle y MJR David retoman el mismo centro comunitario multimedia introducido en el capítulo anterior, pero desde otra perspectiva, examinando la forma en como la emisora no sólo sirve como un portal, sino también para aumentar la conciencia comunitaria sobre Internet.

El Capítulo de Birgitte Jallo, *Crear y sostener los proyectos TICs en Mozambique* indaga sobre como las TICs pueden utilizarse por los medios en Mozambique, un país con una de las infraestructuras de telecomunicación más pobres en el mundo.

En *La Red Rusa de Información Rural* por Nancy Bennett, se analiza la metodología diseñada por la Red Radiofónica de Productores Rurales para proporcionar información agrícola técnica a radiodifusores y se reflexiona sobre la forma en que se adaptó en Rusia.



Foto: UNESCO / A.Joncqères

Los Centros Comunitarios Multimedia. Una oportunidad digital para todos

Stella Hughes

En la era de la sociedad y la economía del conocimiento, el acceso a la infraestructura que permite compartir el conocimiento es fundamental para el desarrollo social y económico. Hoy en la comunidad internacional, existe un consenso unánime sobre este tema. Existe una amplia coincidencia en que, cuando se trata de combatir la pobreza, la información, la comunicación y el conocimiento no pueden ser propiedad de los expertos en desarrollo; por el contrario, deben convertirse en herramientas de los pobres para mejorar sus propias vidas. Existe igualmente el consenso sobre los peligros que representa la inequidad que cada día es más apremiante en cuanto al acceso al conocimiento entre y en los países.

En las estrategias para aumentar el acceso al conocimiento para el desarrollo se necesita integrar una combinación de enfoques y medios que incluyan los nuevos recursos y también los sistemas tradicionales de conocimiento. Por un lado, la introducción de NTICs en comunidades pobres o marginadas funciona mejor cuando se aprovechan los canales tradicionales de comunicación e información, los depositarios del conocimiento autóctono dentro de la comunidad y también los recursos existentes de información. Por otro lado, las formas tradicionales para adquirir conocimiento son insuficientes para reforzar una sociedad de conocimiento 'inclusiva'. La gente que vive en comunidades pobres y marginadas necesita tener acceso a mecanismos y fuentes que proporcionen información rápida y para el intercambio. Internet y las tecnologías asociadas son claves para esta nueva manera de adquirir conocimientos. La pregunta es: ¿Cómo deberían integrarse las NTICs y los sistemas tradicionales de conocimiento en la comunidad para maximizar el potencial de ambos para el desarrollo?

Kothmale, en Sri Lanka

Como respuesta a este desafío, UNESCO examinó dos temas en los cuales tiene experiencias establecidas con éxito: el papel de la radio comunitaria popular como parte de sus actividades y los telecentros comunitarios con múltiples usos. El resultado de sumar en una forma novedosa estos dos elementos, es un Centro Comunitario Multimedia (CCM). Este centro combina la radiodifusión comunitaria con las comodidades de un telecentro comunitario, bajo una estrategia que integra los sistemas nuevos y tradicionales de información y comunicación a nivel local.

Cuando la radio comunitaria y las NTICs se combinan activamente, ofrecen mucho más posibilidades para involucrar a una comunidad en su propio desarrollo. Las posibilidades generadas por la combinación de las dos, no son limitadas en cuanto a cantidad o rango; la naturaleza cualitativa de estas posibilidades también cambia, debido a la relación dinámica y particular entre la comunicación y la información, entre el contacto y el contenido. La combinación de una plataforma pública local con acceso a las autopistas de la información, fomenta el debate y la rendición de las cuentas públicas, dos elementos esenciales para fortalecer la democracia y la buena gobernabilidad. Combinar la radio local con una base de datos comunitaria diseñada por la población local, permite el almacenamiento de datos relevantes para fines educativos, informativos y de desarrollo, y proporciona una base sólida de conocimientos para la comunidad y una infraestructura abierta de aprendizaje para todos sus miembros. Se toma también en cuenta la preferencia de la comunidad rural en el proceso de asimilación colectiva del conocimiento, en contraste con la modalidad que prevalece en el acceso individual a Internet.

En este capítulo se sintetiza el razonamiento del primer proyecto piloto apoyado por UNESCO en este campo. El Centro Comunitario Multimedia es un avance reciente y el primer proyecto de este tipo, el de Radio Internet de Kothmale en Sri Lanka, apenas termina su fase como proyecto piloto, con una evaluación externa independiente, en el momento de escribir este artículo.¹ La Radio Comunitaria Kothmale fue establecida hace 20 años por la Corporación de Radiodifusión de Sri Lanka, cuando la construcción de la presa hidroeléctrica de Kothmale desplazó aldeas enteras. La radio local fue identificada como parte de una estrategia para ayudar a reconstruir el tejido social de los desplazados en esta comunidad rural y la emisora se convirtió en una parte importante de sus vidas. El proyecto de Radio Internet de Kothmale agregó un telecentro comunitario a la emisora de radio. Desde el comienzo, el acceso a Internet se pensó como un

¹El último cuatrimestre del año 2001.

acceso directo para los miembros de la comunidad, acompañado de cursos de capacitación, con la ayuda de facilitadores, y también como acceso indirecto a través de programas de *radio búsqueda*. De esta forma, la radio comunitaria se utiliza como portal para que una comunidad pobre pueda participar activamente en la sociedad mundial del conocimiento a través de la *radio búsqueda* de los sitios en la red, motivando el uso individual de Internet a través del acceso en la emisora y promoviendo la radio como una plataforma para el debate público.

La idea de que Internet y las tecnologías relacionadas sólo son útiles para profesionales, personal de negocios, académicos y estudiantes, o para quienes son intrínsecamente parte del consumo, ofreciendo nuevos servicios, casi exclusivos en el dominio del ocio, del entretenimiento, los viajes y el consumo, en Kothmale sucede todo lo contrario. Los programas de *radio búsqueda* en Internet se enfocan en actividades económicas locales, temas de gobernabilidad y desarrollo, asuntos culturales y de entretenimiento. A diario, los programas responden a preguntas o inquietudes de los escuchas.

Los presentadores primero seleccionan sitios en la red que sean relevantes y también confiables, y presentan el programa con gente local, invitados al estudio – por ejemplo: médicos para un programa sobre salud – quienes discuten en lenguas nacionales los contenidos de los sitios, la mayoría de los cuales están en inglés. Además, describen los sitios en la red y explican cómo buscar de una página en la red a otra. De esta manera, los escuchas no sólo reciben la información que solicitaron, sino que aprenden cómo la información está disponible en la red. Pueden responder al programa y a la vez saben que los datos esenciales permanecerán a su disposición en la base de datos de la comunidad cuando quieran hacer uso de ella, en forma individual. Este programa diario de radio establece una continuidad con el proceso común de aprendizaje y motiva una mayor interactividad con y por la comunidad.

El impacto de esta nueva manera de interpretar y analizar significados compartidos de información para el desarrollo es clave para el éxito del proyecto. El programa de radio ha provocado un mayor interés entre los miembros de la comunidad para recibir información relacionada a sus esfuerzos para aliviar la pobreza, la salud, la educación formal y no formal, las habilidades para la vida y el empoderamiento individual. Este enfoque que supone – Internet puede ser útil para todo el mundo – fue rápidamente asumido por los escuchas, la mayoría de los cuales probablemente no tenía idea de que podría existir una forma más elitista para promover las NTICs. Esto hace eco de la experiencia de muchos proyectos que han introducido nuevas tecnologías a comunidades pobres en el mundo en vías de desarrollo: hay pocas barreras psicológicas a superar con gente que han tenido poco o ningún acceso a tecnologías de in-

formación y comunicación – ni a las nuevas, ni a las tradicionales. Un CD-Rom no intimida más que una enciclopedia para alguien que no ha utilizado una enciclopedia.

El libro de registro que llena cada usuario del telecentro en Kothmale, demuestra una amplia gama de temas que son investigados por usuarios muy diversos. Con una tasa alta de adultos alfabetizados – 82% – Kothmale es un suelo fértil para los nuevos recursos de conocimiento. La información que provee el libro de registros varía entre una persona que trabaja en la producción agrícola y busca información sobre el cultivo de tomates orgánicos, a otra que busca una nueva variedad de semilla; entre el panadero que busca nuevas recetas y la funeraria local que indaga sobre un curso en línea sobre la gerencia de negocios funerarios; entre una trabajadora de salud que imprime datos sobre enfermedades contagiosas o enfermedades transmitidas por mosquitos y jóvenes que buscan oportunidades de trabajo a nivel internacional. Los programas de *radio búsqueda* motivado a gente analfabeta para entrar en línea: una anciana, por ejemplo, buscó el apoyo de una facilitadora para visitar el sitio de un lugar sagrado de peregrinaje budista en la India. Los programas de *radio búsqueda* responden de una manera similar a diferentes grupos de interés.

Un productor de té presentador de un programa de *radio búsqueda* encontró un sitio en la red en el idioma tamil, donde explica nuevas técnicas de secado de té en el sur de la India, y compartió esta información con los y las productores locales de té en su programa. Muchos productores cultivan el bambú y en Kothmale se introdujeron nuevos usos del bambú después de un programa de *radio búsqueda*, donde se encontraron nuevas formas de hacer artesanías utilizando el bambú, en un sitio de la red en Asia.

Cuando observamos la facilidad y velocidad notables con las cuales la Radio Comunitaria Kothmale se apropió de este nuevo enfoque multimedia, es necesario destacar ciertas condiciones pre-existentes que tuvieron un impacto importante en el proyecto. El Centro Multimedia fue construido en una emisora comunitaria con un buen funcionamiento, con un núcleo de personal profesional y también con personal voluntario con experiencia en la comunidad, lo que permitió que muchos de los temas sobre desarrollo salieran al aire en forma regular; además, ya se difundía información local, contextualizada y relevante, y se había establecido un grado importante de interactividad entre los escuchas y los productores del programa. Con anterioridad se había identificado a gente local que participaban en la radio comunitaria, como personas recurso, a partir de su papel tradicional en la comunidad como fuente y

difusores de conocimientos. Esta programación, adecuada y contextualizada por los radiodifusores familiarizados con la comunidad y que contaban con su confianza, proporcionó excelentes cimientos para la introducción de las NTICs. A la vez, las tasas altas de alfabetización y el nivel de educación secundaria de las generaciones jóvenes de Kothmale permitieron un impacto positivo en el rango y el número de personas que usan las NTICs.

Al construir sobre estas condiciones favorables la estrategia del proyecto, involucrando y dirigida a toda la comunidad, se asegura una continuidad de la información y la comunicación, con el uso de la palabra escrita y oral, con la gente tanto con escolaridad como sin ella. Los programas diarios de *radio búsqueda* proporcionan un lazo esencial entre los posibles usuarios y los usuarios menos probables de las NTICs. Aún aquellos que nunca entrarían solos a un telecentro, tienen a través de la radio, un entendimiento y un lenguaje común para discutir las NTICs, debido a que los programas de *radio búsqueda* han hecho del ciberespacio un territorio familiar. Un ejemplo, es el número de casos en que una de las personas mayores de la familia ha escuchado un programa de *radio búsqueda* después motiva a un joven a visitar Internet en búsqueda de información útil para los negocios de la familia. En Kothmale puede existir una brecha generacional evidente en cuanto al acceso individual a las NTICs, pero no en cuanto a la valoración de su utilidad.

Estos factores positivos para el desarrollo del Centro Comunitario Multimedia, no eliminan la necesidad de planificar con cuidado las actividades de extensión comunitaria, cuya meta es alcanzar todos los grupos de la comunidad. La gente más difícil de involucrar han sido las niñas. A pesar de los mensajes radiales que promovieron la capacitación gratis para mujeres y niñas, vinieron muy pocas de las aldeas más pobres de Kothmale. Sólo la visita 'casa por casa' finalmente convenció a algunas de las mujeres más marginadas que la capacitación realmente era para ellas. Una de las lecciones de este proyecto ha sido que las políticas proactivas sobre género tienen que implementarse a todos los niveles, desde identificar a mujeres y niñas como grupo para las oportunidades de capacitación, hasta asegurar que los hombres respeten el turno de las mujeres para usar las computadoras. De nuevo, la combinación del acceso directo e indirecto a las NTICs, ayuda a 'cerrar la brecha de género'. En Kothmale, sólo el 41% de los usuarios de los telecentros son mujeres, pero constituyen más del 50% de los usuarios de los programas de *radio búsqueda* que interactúan con las NTICs, con llamadas telefónicas o con preguntas a los productores de estos programas; entonces escuchan y reaccionan a la información, que se difunde a través de la radio desde Internet y ponen en práctica los nuevos conocimientos.

Uno de los mayores obstáculos fue la falta de materiales en línea en el idioma sinhalés, lo cual se superó sólo parcialmente con los esfuerzos locales para capacitar a usuarios para crear páginas para la red. La capacidad de crear páginas para la red desde Kothmale es tan amplia, que ahora el 40% de la gente aprende a través de la capacitación entre pares. Sólo se logrará llenar el vacío de información en lenguas nacionales en Sri Lanka cuando muchos más *kothmalíes* produzcan sus propias páginas para la red. Vale la pena anotar aquí, que con sólo 50 Centros Comunitarios Multimedia en Sri Lanka se puede asegurar a toda la población del país su acceso a las NTICs y estar al otro lado de la brecha digital. La barrera del idioma no es un problema para los que hablan tamil, gracias al gran número de sitios en la red que existen en este idioma debido a la gran población de hablantes de tamil en el sur de la India. Actualmente la *radio búsqueda* es la única forma de superar completamente la barrera del idioma, porque se explica y se discute directamente en sinhalés o tamil, la información en inglés que se encuentra en los sitios de la red. Una ventaja para Kothmale es la existencia de muchos sitios regionales en inglés que cuentan con una gran cantidad de información relevante para la región asiática. El número de estudiantes de primaria y secundaria que visitan la Radio Comunitaria de Kothmale después de la escuela y que navegan en la red en inglés y usan inglés en su correo electrónico, indica que el idioma no es una barrera para las generaciones jóvenes.

Lograr una fuente constante y satisfactoria con contenido relevante, requiere más que la identificación y uso de sitios en la red, apropiados, creados localmente o a través de Internet. La base de datos de Kothmale ofrece una colección de datos útiles en línea que incluyen formularios administrativos, bases de datos, etc. La gobernabilidad en línea es una posibilidad prometedora para el futuro porque los documentos locales y nacionales del gobierno comienzan a estar en línea. El Centro Comunitario Multimedia podría con su potencial, convertirse en un futuro en un centro de aprendizaje comunitario, con una biblioteca multimedia de materiales de aprendizaje y con acceso a la educación a distancia y cursos de capacitación, entre otros posibles usos. Ya se han creado dos puntos de acceso en bibliotecas públicas en poblaciones cercanas, permitiendo extender el acceso a Internet a más usuarios y creando a su vez lazos físicos con las colecciones de las bibliotecas. Los y las profesores locales utilizan Internet para enriquecer sus clases y han llevado a sus estudiantes a visitar el Centro. Algunos de los resultados no planificados del proyecto, pueden tener un impacto significativo en la creación de contenidos y en el uso local de los recursos en línea.

Con la combinación de la interacción individual y comunitaria se refuerzan nuevas iniciativas democráticas, como sucede con las campañas electrónicas.

Una nueva ONG, llamada Green Lanka, muy activa, nació de la búsqueda por gente joven de Kothmale en Internet quienes decidieron ‘hacer algo’ con los nuevos recursos descubiertos. Green Lanka debe ser una de las pocas ONG alrededor del mundo que premia, con una etiqueta verde a los productos nacionales de exportación desde su sede en una pequeña población (aunque la demanda ha obligado a la ONG a abrir una oficina en la capital, Colombo).

La estrategia de combinar el acceso tanto el directo como el indirecto a las NTICs también tiene que evaluarse en cuanto a escala y capacidad. Actualmente el número de computadoras accesibles o disponibles al público a través de este proyecto es mínimo – más o menos seis máquinas en total. Mientras las instalaciones pequeñas del telecentro y los dos puntos de acceso en las bibliotecas públicas pueden recibir desde una a dos mil visitas al mes, los programas de *radio búsqueda* atraen muchos más escuchas cada día. De esta forma, una inversión mínima en el equipo de NTICs puede tener un impacto casi exponencial dentro de la comunidad. En el futuro es probable que gente de la comunidad y otras instituciones locales adquieran sus propios equipos por el ingreso que genera el uso y porque los costos de compra están bajando. Con el aumento de los usuarios, podría ser comercialmente viable establecer pequeños kioscos privados de Internet como negocio. No hay razón para creer que estos acontecimientos podrían obviar la necesidad, o la utilidad del sistema actual de acceso masivo a través de *radio búsqueda* la forma pro-activa de fomentar la amplia participación a través de las actividades de extensión del telecentro comunitario. El modelo del Centro Comunitario Multimedia no sólo sigue siendo relevante a un mediano plazo, sino que podría convertirse en un elemento permanente de uso a la par con las ricas sociedades de consumo.

Como proyecto piloto y pionero, el proyecto de Kothmale dedicó una considerable proporción de su presupuesto a la investigación y a la evaluación. Desde el inicio, el proyecto fue apoyado por las autoridades e instituciones nacionales. Varios Ministerios del Gobierno apoyaron con la conexión dedicada a Internet; la Corporación de Radiodifusión de Sri Lanka asumió la responsabilidad por la emisora y su equipo profesional y la Universidad de Colombo proporcionó el apoyo técnico para las computadoras y las redes. Este apoyo fue importante para poder comenzar una actividad completamente nueva en un área rural pobre donde, por los niveles de conocimiento y conciencia, aún no se había creado una demanda de las NTICs. Por otras razones, también se necesitó un fuerte apoyo del público: hubo una barrera importante de credibilidad que había que superar. ¿Para qué la gente pobre y rural, de habla sinhalés y tamil necesitaría Internet? ¿Qué podría justificar que las NTICs tengan una prioridad para el desarrollo cuando existen otras necesidades urgentes? ¿Qué motivación e interés podría tener la gente? ¿Continuarían interesados durante un largo tiempo? Hoy se ha ganado esta batalla por la credibilidad y ya no será necesario pelearla otra vez – por lo menos en Sri Lanka.

A partir del ejemplo de Kothmale es probable que los proyectos futuros de Centros Comunitarios Multimedia en Sri Lanka se construyan con un modelo un tanto diferente: estableciendo planes de negocio y estrategias sostenibles desde el inicio para reducir el grado de dependencia del apoyo público; reduciendo el componente de investigación cuando el modelo se establezca, y con la creación de redes entre los diferentes centros para maximizar los recursos y la capacitación, etc. Las alianzas con otras instituciones de educación y de capacitación técnica, el desarrollo de redes o de cooperativas agrícolas, también podrían convertirse en componentes claves de los Centros Comunitarios Multimedia.

Se puede concebir, al igual que en otros países donde las regulaciones de la radiodifusión lo permiten, que el componente de la radio comunitaria de un Centro Comunitario Multimedia se inicie, opere y sea propiedad de la comunidad. Sin embargo, el valor intrínseco de construir uno de estos centros en una emisora local, que forma parte del sistema de la radiodifusión nacional pública, no puede obviarse. En el caso de Kothmale, la alta calidad de la radiodifusión en esta emisora fue sin duda un elemento clave para el éxito de la fórmula *deradio búsqueda*. Paradójicamente, este modelo podría tener un interés particular para aquellos países en vías de desarrollo donde las radios públicas con situaciones económicas graves, compiten con el auge de nuevas emisoras de FM que crecen libres de las restricciones de los servicios públicos. Al integrar las NTICs, las radioemisoras locales de los sistemas de radio difusión nacional pueden forjar un nuevo papel como servicio público y lograr un nuevo empuje, beneficiándose de los fondos públicos de los planes nacionales para la introducción de las nuevas tecnologías de información.

Timbuctú en Malí

Mientras en Kothmale el Centro Comunitario Multimedia nació y creció a partir de una emisora comunitaria, en Timbuctú, Malí, el telecentro comunitario ha sido la base para un Centro Comunitario Multimedia, donde las cuatro emisoras de radio del pueblo comparten el uso del nuevo estudio de radio dentro del telecentro. El telecentro comunitario de Timbuctú, un proyecto piloto apoyado por un consorcio de socios (UNESCO, CIID/IDRC,² UIT,³ SOJEMA,⁴ OMS⁵ y FAO), abrió sus puertas en abril de 1999 y se planificó como una infraestructura a gran escala, que además de servicios básicos, eventualmente podría ofre-

² Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo/IDRC

³ Unión Internacional de Telecomunicaciones

⁴ Compañía Nacional de Telecomunicaciones

⁵ Organización Mundial de la Salud

⁶ Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación

cer a todos los miembros de la comunidad, servicios especializados como telemedicina y aprendizaje a distancia. UNESCO entregó los equipos de radio al telecentro, en septiembre del año 2001, permitiendo así que las radio emisoras locales hicieran uso pleno de las NTICs incluyendo la apertura de programas de *radio búsqueda*. La radioemisora local municipal, la Radio Bouctou y las tres radios asociadas o privadas, Radio Alfarouk, Radio Lafia y Radio Jamana, funcionan con un mínimo de ingresos, de equipo y de personal.

Timbuctú y su zona circundante, tienen una población mucho menor que Kothmale y un nivel de analfabetismo de adultos de 50%. Su telecentro – tres veces mayor que Kothmale, con 18 computadoras – se mantiene constantemente ocupado. Cuando se propuso este proyecto de NTICs, aún con los niveles de analfabetismo, niveles de ingreso y una densidad poblacional mucho más baja que la de Sri Lanka, no hubo que superar mayores barreras de credibilidad. Timbuctú sufre un aislamiento geográfico tan extremo – actualmente sólo existe un vuelo por semana en un avión de 14 pasajeros y un servicio de barco por el río que tarda cuatro días en llegar a la capital, Bamako – que el potencial de las NTICs, de enlace y contacto con otros lugares, hizo que se adoptaran con gran entusiasmo, desde el comienzo. Un indicador importante y que da fe de los beneficios de esta tecnología, fue la sustancial contribución financiera hecha no sólo por los habitantes del pueblo, sino también por las 43 poblaciones cercanas.

El telecentro hizo una serie de intentos para motivar a las emisoras de radio del pueblo para que utilizaran sus servicios. Las cuatro emisoras de Timbuctú difunden sus programas en un total de seis idiomas tanto para su población como para los pueblos ubicados en un radio de 100 kilómetros. Los primeros usuarios del telecentro comunitario fueron, previsiblemente, de la elite local – profesores, trabajadores de oficina, médicos, negociantes etc. Con el objetivo de ampliar el acceso, se hizo un estudio de las necesidades de los usuarios según los diferentes grupos sociales – mujeres, juventud, pastores nómadas, comerciantes, otros medios de comunicación, etc. – y se realizaron a la par una serie de actividades para estrechar lazos. Los resultados no fueron necesariamente los que esperaban los investigadores: algunas de las categorías que se creían muy difíciles de alcanzar tomaron conciencia del valor de las NTICs mucho antes que, por ejemplo, el personal de la radio del pueblo.

Varios pastores de camellos de los uareg, analfabetos o semi analfabetos, fueron los primeros en usar el Centro para abrir cuentas de correo electrónico y comunicarse con sus clientes – turistas – en ultra mar. Ahora saben cómo navegar, abrir su correo electrónico y lograr un fácil acceso, pero tienen que imprimir cada mensaje porque leen con gran dificultad o necesitan ayuda. Igualmente, para ellos escribir una respuesta es una tarea difícil y entonces utilizan el servicio de escritura del correo electrónico del telecentro,

lo cual no parece ser un obstáculo, ya que este servicio no es costoso y el mensaje es instantáneo. Como un indicador del nivel de motivación, un usuario viaja aproximadamente 400 kilómetros una vez al mes para acceder a su correo electrónico. Si no puede conseguir ir en un convoy de turistas, el viaje puede tardar una semana en camello. Los enlaces en el telecentro le permiten manejar su pequeño negocio como guía de turistas y a la vez desarrollar proyectos en su oasis, Arawane. La mayoría de los pastores de camellos trabajan como guías y también usan el Centro, viajando diariamente desde sus campamentos que están más o menos a 10 kilómetros fuera de Timbuctú.

El grupo más difícil de alcanzar – las niñas – todavía es una minoría entre los usuarios. La estrategia más exitosa para motivar el acceso a Internet entre niñas estudiantes fue conseguirles amistades por correspondencia a través del correo electrónico, sobre todo de países vecinos de habla francesa, en el oeste de África. En las actividades de extensión dirigidas a las mujeres, al igual que en actividades con otros grupos, se movilizaron las estructuras existentes – y las asociaciones locales de mujeres aún proporcionan los lazos claves a la población femenina. La mayoría de las mujeres usuarias, sin embargo, provienen de los grupos privilegiados tales como las trabajadoras de oficinas y trabajadoras de la salud.

Se buscó captar grupos de personas adultas analfabetas y se ha alcanzado mucho éxito. Las clases de alfabetización utilizando la computadora tienen demanda y hay tres tutores en el telecentro que realizan estos cursos de alfabetización. Mantienen un perfil bajo y discreto para permitir a sus estudiantes mezclarse con los otros usuarios de las computadoras. Actualmente se está finalizando un paquete de *software* de alfabetización y auto-enseñanza.

En contraste con los éxitos de las actividades de extensión para estos grupos, los intentos de atraer al personal de las emisoras de radios tuvieron al inicio, un impacto significativamente más bajo. Sólo dos personas de las emisoras de radio vinieron a usar el Centro de forma espontánea. Los directores de las emisoras o sus representantes recibieron primero un curso introductorio; enseguida tuvieron un curso completo de capacitación gratis sobre el uso de la computadora para dos miembros del personal de cada emisora. Posteriormente, el telecentro donó una computadora a cada emisora, estipulando que éstas tenían que ser usadas por el personal que ya había recibido el curso, para capacitar a sus colegas. Otra sesión de capacitación para el personal de las emisoras fue sobre el uso de CD-Rom.

Después de que el personal del telecentro visitó a cada emisora para presentar los contenidos sobre el desarrollo de un CD-Rom se instalaron los contenidos en las computadoras de las emisoras. Casi un año después y a pesar de estos esfuerzos, se observó que las computadoras en las emisoras no se utilizaron en toda su capacidad y el personal de la radio fue una minoría entre los usuarios del telecentro. El

uso de las computadoras en las emisoras parecía restringirse debido a problemas de relaciones sociales laborales. Los que eran hábiles con las computadoras no estaban en la posición jerárquica que les permitiera tomar iniciativas con un equipo de alto nivel – ‘la computadora’.

El uso de la computadora por el personal de las emisoras se incrementó cuando el telecentro logró conseguir una línea de alta velocidad y ofreció una buena conexión a Internet. Se impartió un curso gratis sobre Internet a un miembro del personal de cada emisora (los que todavía no se habían beneficiado de las sesiones previas de capacitación) además de facilitar al personal de las emisoras el acceso gratis a Internet e información impresa para sus programas. En esta etapa aumentó el uso del Centro por parte del personal de las radios, quienes abrieron cuentas de correo electrónico y navegaban en la red. Sin embargo, los únicos programas de radio para los cuales se hacían búsquedas regulares en Internet, fueron los dedicados a deportes, cantantes famosos y horóscopos. Fracasaron los intentos por parte de los gerentes del telecentro para organizar y producir programas sobre el desarrollo. Al igual que en otras partes del mundo en vías de desarrollo, las organizaciones socias en el desarrollo, en Timbuctú – ONGs y organizaciones internacionales – pagaron a las emisoras locales para difundir sus programas sobre el desarrollo.

Aunque para estos organismos significa un apoyo para los medios comunitarios, para los directores de la radio los programas de desarrollo son, naturalmente, una fuente legítima de ingreso y no están dispuestos a usar sus propios recursos para producir programas de alto costo y que consumen mucho tiempo de su personal.

El equipo de radio donado por UNESCO e instalado en el telecentro, una *radioemisora FM en una maleta* de Wantok⁷ se introdujo para romper este patrón y motivar mayor uso de Internet por el personal de la radio y para producir programas sobre temas de desarrollo como parte de su programación regular. Se llevó a cabo una capacitación en técnicas de *radio búsqueda* la pre-selección de sitios útiles en la red, métodos avanzados de búsqueda, métodos para almacenar los sitios seleccionados en la red, técnicas para presentadores y personas recurso para describir o ‘visualizar’ los contenidos en una página en la red, etc. El concepto de *radio búsqueda* se adoptó con gran entusiasmo por los presentadores de radio, en su mayoría jóvenes con muchos deseos de utilizar la tecnología y cubrir temas sobre desarrollo. Evidentemente disfrutaban con esta nueva dimensión de la presentación de la radio y lo experimentaron como un enriquecimiento de su papel y estatus como difusores de información. Este alto nivel de motivación es vital porque los presentadores son mal pagos y a veces no reciben salario. Con la introducción de la *radioemisora en una maleta* se incrementó el uso del telecentro inmediatamente.

⁷<www.wantokent.com>

No obstante, ningún miembro del personal de radio tenía las suficientes habilidades para buscar en la red y preparar los programas de búsqueda con facilidad después de las limitadas sesiones de capacitación. Bajo el acuerdo entre las radios y los directores del telecentro, el personal del telecentro continuará ofreciendo capacitación sobre Internet y apoyará la producción de programas de *radio búsqueda* por lo menos hasta que los presentadores sean competentes. Ahora el telecentro planea un presupuesto para la adquisición de *software* para la edición digital de audio y también para la compra de un equipo 'mini disk', lo cual motivará más al personal de la radio a usar el centro y a desarrollar co-producciones entre la radio y el telecentro. Las ventajas del sistema de co-producción beneficiarán a ambas partes. El telecentro necesita ampliar el número de usuarios para incrementar sus ingresos y lograr ser auto-sostenible, y los programas de *radio búsqueda* deben estimular la demanda. Las emisoras, a cambio de los servicios gratis del Centro, difunden comerciales sobre los servicios que presta el telecentro. Es claro que los programas de *radio búsqueda* son más efectivos que un simple comercial porque permiten una toma de conciencia más profunda entre los escuchas.

Una de las causas de los bajos niveles de producción de programas sobre desarrollo, según los directores, aparte del de ingreso, fue la dificultad en conseguir gente dispuesta a participar en los programas de radio. Esta dificultad probablemente disminuirá porque la gente invitada al telecentro para hacer el programa, tienen otros motivos para aprovechar su visita al telecentro: las cuentas de correo electrónico, el uso de Internet y el procesador de textos. Otro de los beneficios para las radioemisoras, es la opción de usar el equipo del telecentro para grabar programas o para hacer programas en vivo: antes no disponían de un estudio de producción y sólo podían hacer programas pre-grabados en las pocas horas libres.

Los usuarios regulares del telecentro también representan una reserva valiosa para entrevistas. El telecentro espera producir programas regulares sobre cómo usar las NTICs, invitando a los usuarios como huéspedes del estudio. La explicación por un tuareg en el idioma tamacheq, semi-analfabeto sobre cómo navega y usa su correo electrónico, probablemente tendrá un impacto mucho más grande en la audiencia si se compara con una explicación del ingeniero en sistemas. Una adolescente que describe, en árabe o songhai, cómo intercambia correspondencia con una amiga a través del correo electrónico, puede, como el nómada, servir como modelo para los oyentes en su grupo.

Aún están en la etapa de planificación otros programas, pero los programas existentes se han identificado para implementar la *radio búsqueda*. La Radio Bouctou tiene un programa de tres horas cada noche, para las aldeas en la región, que recibe llamadas de parientes que están en ultra-mar con mensajes urgentes, retransmiten anuncios y realizan otros servicios para la comunidad. Estas poblaciones que apoyan al telecentro con donaciones, han tenido poca compensación por su apoyo. El

director de la Radio Bouctou cree que un programa de *radio búsqueda* para la audiencia rural rápidamente podría convertirse en el primer beneficio concreto para los pueblos, compensando su inversión. Otra posibilidad sería organizar una cuenta compartida de correo electrónico para cada población, permitiendo que los parientes lejanos puedan enviar noticias rápidamente y con menor costo. Los programas de *radio búsqueda* también podrían llegar a las aldeas de pescadores y a las fincas agrícolas, ofreciendo información apropiada para sus actividades económicas y sus necesidades de desarrollo. La Radio Alfarouk utiliza muchos presentadores jóvenes y voluntarios durante las vacaciones escolares y estos jóvenes podrían transformarse en los intermediarios entre las NTICs y los niños y estudiantes. No es sorprendente que el telecentro se haya convertido en un centro de atracción y un lugar de reunión para mucha gente joven que cada día pasa su tiempo allí. Un programa para jóvenes de *radio búsqueda* podría dirigirlos a los mejores sitios de la red para gente joven y demostrarles que otros jóvenes en el mundo entero discuten y experimentan igualmente sus preocupaciones.

Se hará el seguimiento del impacto del nuevo estudio de radio en el telecentro, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo. Se realizará el seguimiento de los programas de *radio búsqueda* para compararlos con los niveles previos de los programas desarrollados. Se registrará la cantidad y el rango de las personas entrevistadas y la frecuencia de su participación en los programas de *radio búsqueda*. Se registrarán los temas cubiertos y los sitios en la red que se han utilizado, y la información sobre las mejores fuentes de la red se pondrá a disposición de todo el personal de la radio. El impacto se evaluará con relación a la respuesta de los escuchas de los programas, a sus solicitudes sobre temas específicos de búsqueda y también en relación al cambio en los patrones de uso del telecentro. Los nuevos usuarios serán entrevistados para saber si decidieron llegar al Centro después de oír un programa de *radio búsqueda* y se comparará la cantidad y el rango de estos nuevos usuarios con los temas discutidos en los programas de búsqueda.

Ciertamente existen muchos desafíos a futuro en la relación entre el telecentro y las radios de Timbuctú. Existen pocos sitios relevantes producidos y dirigidos a los países en vías de desarrollo en el mundo de habla francesa comparado con el mundo de habla inglesa. Una solución podría ser que el telecentro se enfoque en la *radio búsqueda* en CD-Rom además de Internet. Si el telecentro construye una buena biblioteca por ejemplo, de CD-Rom educativos, no sólo se enriquecerían los programas de *radio búsqueda* sino que se estimularía la demanda del uso de las computadoras para actividades de aprendizaje. Otro desafío es la difusión de la *radio búsqueda* en Timbuctú, que tendrá que ser difundida en muchos más idiomas en comparación con Kothmale y tendrá que cubrir un rango mucho más amplio en relación con contextos económicos, culturales y sociales. Las emisoras no tendrán un beneficio financiero directo por la *radio búsqueda* y no dependerá

de la motivación del personal. Sin embargo, los beneficios financieros indirectos podrían incluir el apoyo de otros socios frente a una programación más eficaz con relación a los temas de desarrollo.

En todo caso, no se trata de un nuevo proyecto con un coordinador, depende más bien de crear una nueva dinámica 'espontánea' dentro de las estructuras existentes: el telecentro comunitario buscará estimular el uso de las NTICs a través de las emisoras que están luchando para competir por un ingreso limitado a partir de los anuncios. Pero las emisoras de radio se motivan sobre todo, por la posibilidad de mejorar la calidad de su programación (y por lo tanto conseguir una respuesta positiva de la audiencia); por tener disponibles equipos excelentes en el telecentro para hacer sus programas; y por tener a su alcance el personal del telecentro y otra gente para contribuir al desarrollo de los contenidos. En el futuro, la creación de redes probablemente mejorará esta situación y facilitará el problema de producción de programas de desarrollo que consumen mucho tiempo cuando las radios están en situaciones financieras difíciles. La Casa de la Prensa de Malí en Bamako (Maison de la Presse) ya tiene un servicio diario de información en línea para las radios. El telecentro planea equipar cada emisora de radio con un *modem* y una conexión a su servidor.

La fórmula de Centros Comunitarios Multimedia adoptada en Timbuctú, se considera ahora como modelo en los planes nacionales para el acceso a las NTICs, en las 703 comunas o distritos locales de Malí. El plan para construir una red nacional de Telecentros que cubrirá a todas las comunas, está en las últimas etapas de preparación. Una meta inicial será establecer telecentros en los 50 principales centros administrativos de Malí. Originalmente, los planificadores habían decidido que la mejor forma de lograr el acceso a las NTICs con la radiodifusión, sería equipar cada emisora de radio (de la cual Malí tiene más de cien) con una computadora y una conexión al telecentro más cercano. Hoy, se está reconsiderando para sustituirlo con la creación de un estudio de radio en cada telecentro para el uso de todas las emisoras cercanas. En primer lugar, será más eficiente en cuanto al costo, en un contexto donde los fondos para un ambicioso plan nacional de acceso son difíciles de conseguir. Además, asegurará que el personal de radio esté en un ambiente rico en tecnologías de información y comunicación donde pueden beneficiarse ampliamente del apoyo de especialistas y de la capacitación. Parece preferible este primer paso, a la alternativa de introducir un mínimo de equipos de NTICs en estudios de radio, donde no existe apoyo especializado para el uso de equipo y ninguna seguridad de que el equipo se utilice adecuadamente.

El fuerte contraste entre Kothmale y Timbuctú demuestra justamente, cómo factores muy ajenos a la tecnología actual tienen una influencia determinante

en el acceso de estas dos comunidades a las NTICs. En ambos casos, se ha logrado compartir conocimientos para el desarrollo a través del canal esencial de la radiodifusión. Se puede argumentar que de alguna forma se comparte también el acceso individual a las NTICs en el círculo familiar, las amistades y los colegas de los usuarios. De hecho, ambos procesos – el acceso individual directo y al acceso indirecto masivo – ofrecen la mejor fórmula para lograr un impacto amplio y profundo de las NTICs en las comunidades. No sólo porque combinan el empoderamiento individual con el empoderamiento comunitario, sino porque ambos involucran a toda la comunidad en su conjunto, en su entrada a la sociedad y a la economía del conocimiento. La continuidad en el flujo e intercambio de información entre los educados y los no educados, entre los que hablan y no hablan idiomas internacionales, entre la palabra escrita y la palabra hablada, es una fuerza para la cohesión de la comunidad. Actúa también como un conducto para el flujo e intercambio de información y comunicación entre los nuevos recursos y los sistemas tradicionales de conocimiento, en el cual ambos sistemas pueden expresar su pleno potencial.



Foto: Stella Hughes

Stella Hughes. Después de 20 años de trabajo en radiodifusión y periodismo, hoy es Jefe de la Sección de Medios y Sociedad en el Sector de Comunicación e Información de UNESCO. Responsable por el lanzamiento y la coordinación del programa de Centros Comunitarios Multimedia de UNESCO. [http: // webworld.unesco.org/](http://webworld.unesco.org/)