



CAPÍTULO 5

La necesidad de educar la demanda

**La estrategia de los Centros MEC para
fortalecer el gobierno electrónico**

La necesidad de educar la demanda

La estrategia de los Centros MEC para
fortalecer el gobierno electrónico

por Roberto Elissalde

Introducción

Las herramientas de gobierno electrónico son una de las grandes ventanas abiertas a la democratización del acceso a la información pública, y al ahorro de tiempo y dinero por parte de la administración y el ciudadano. Pero se ha invertido muchísimo en desarrollar la oferta sin que haya habido una preocupación paralela en la educación de la demanda. Se trata de un camino en el que el país afortunadamente ha comenzado a trabajar.

Las autoridades gubernamentales se esfuerzan por prestar cada día los servicios de gobierno electrónico más sencillos y eficientes, para permitirles a los ciudadanos saber horarios de atención, formular preguntas y averiguaciones en línea e incluso pagar y realizar otras transacciones a través de páginas web.

Tradicionalmente se identifican varias barreras para la difusión de las posibilidades del gobierno electrónico:

- 1) las barreras de acceso a las redes (por cuestiones técnicas o de infraestructura);
- 2) las barreras de pertinencia de la información disponible (tanto por la calidad como por la adecuación al uso para las necesidades del usuario);
- 3) las barreras derivadas de las deficiencias en la arquitectura de la información (incomprensibilidad de los pasos a dar ante una determinada presentación de la información);
- 4) las barreras de actitud (no percibir la necesidad ni las ventajas de su uso, tener miedo de realizar transacciones electrónicas);



- 5) las barreras del conocimiento (saber dónde buscar y encontrar, y cómo navegar).

Por una razón de práctica, las tres primeras son las que generalmente se solucionan desde la centralidad de un gobierno, sea este nacional o local. Las oficinas encargadas del gobierno electrónico, y los gobiernos nacionales y locales articulan con las empresas telefónicas (públicas o

privadas) los planes de desarrollo de las infraestructuras. En nuestro país, ANTEL tiene un plan de desarrollo de antenas y bases de telefonía, que se ha visto impulsado y modificado por los requerimientos del Plan CEIBAL y se espera que en el correr de este año, la totalidad del territorio nacional tenga posibilidades de acceso a internet con banda ancha. Las barreras 2 y 3 son del resorte de la Agencia para el Desarrollo

del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC).

Las barreras 4 y 5 son las más difíciles de superar, porque son las que se ubican en los lugares más distantes, más lejos de los centros donde se toman decisiones, menos accesibles a los gobiernos. Pero es allí donde más se necesita cambiar.

Centros MEC y las barreras

El proyecto Centros MEC del Ministerio de Educación y Cultura fue concebido como un esfuerzo para combatir la exclusión social a través de la difusión de la ciencia, la tecnología, la educación y la cultura. Esto implicaba, en primer lugar, un esfuerzo descentralizador. El MEC decidió establecer Centros de trabajo y de acceso a bienes y servicios culturales, educativos y tecnológicos en localidades de menos de cinco mil habitantes, donde pudiera entrar en contacto con las necesidades de sus pobladores. Este contacto directo, que se realiza a través de los coordinadores



Actividad cultural organizada por un Centro MEC

departamentales y los animadores en cada uno de los Centros, nos ha permitido elaborar una canasta de propuestas que sirven a diferentes fines, pero se suman a la hora de integrar a los ciudadanos “del interior del Interior” al resto del país.

Por motivos comprensibles, en el pasado los habitantes de estas zonas no podían acceder a las posibilidades

de información, de conocimiento o entretenimiento que sí estaban disponibles en las ciudades cercanas o en la capital. Esto incluía la posibilidad de tener información sobre servicios públicos o privados, y realizar trámites y pagos desde su propia casa o localidad. Pero las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han roto esos límites, y dejar a las poblaciones chicas

El proyecto Centros MEC del Ministerio de Educación y Cultura fue concebido como un esfuerzo para combatir la exclusión social a través de la difusión de la ciencia, la tecnología, la educación y la cultura, en el marco de un esfuerzo descentralizador.

sin este acceso sería socialmente y políticamente injusto, además de económicamente insensato. El poder disfrutar de espectáculos de danza, títeres o teatro no parece tener relación directa con la necesidad de romper barreras de acceso a la sociedad del conocimiento, pero esta percepción cambia si se considera la exclusión como una forma de estar (o no estar) en una sociedad que tiene múltiples dimensiones. Pero el reunirse por primera vez para ver cine en un espacio cerrado, compartir emociones y sensaciones con una parte importante de la misma localidad dentro de un espacio común, genera un sentimiento nuevo y provechoso.



Se rompe el monopolio de la socialización de la familia frente a un televisor y se abre un nuevo horizonte. Cuando se pone a disposición de un pueblo, la primera conexión de banda ancha y se la abre a niños, jóvenes y adultos al mismo tiempo, se está favoreciendo la integración a diferentes niveles, tanto físicos como simbólicos. La primera fase de los cursos de alfabetización digital de Centros MEC tiene como objetivo romper la barrera número 4, la de la actitud. Se trata de fortalecer la confianza del usuario respecto a su capacidad para operar una computadora sin provocar desastres ni roturas. Algo que a algunos adultos y a casi todos los niños les resulta fácil y evidente; pero que a la mayoría de los adultos que tocan por primera vez un teclado, y a algunos niños, puede provocarles un temor que los paralice. La segunda fase, que se pondrá en marcha este año, se propone trabajar con la barrera número 5, es decir, dotar de capacidad crítica a los usuarios de los centros, para entender cómo se



Puerta de un Centro MEC

debe buscar, cómo se debe evaluar la calidad de los sitios encontrados y tener criterios mínimos para navegar con seguridad y tranquilidad.

Superar las debilidades

Este largo camino indirecto es el único posible si es que se quiere realmente superar las barreras que limitan el pleno disfrute de la sociedad de la información y el conocimiento. Por mucho que avance la oferta de servicios de gobierno electrónico, el comercio a través de internet, programas que faciliten la comunicación, o las enciclopedias en línea o bibliotecas virtuales, si los usuarios no logran dejar atrás los miedos y el desconocimiento lógico ante un medio tan complejo como el digital, no se habrá avanzado mucho. O se podrá haber avanzado mucho para los que ya están digitalmente incluidos, tienen computadoras, viven en ciudades y pueden ser considerados "ciudadanos digitales", pero no para aquellos que más lo necesitan.

El Plan CEIBAL es una herramienta formidable para atacar estos problemas. Los niños, al recibir una computadora para uso escolar, aprenden a relacionarse con las TIC sin prejuicios ni miedos. En poco más de un año, la totalidad de los alumnos de las escuelas públicas -los que antes tenían más difícil acceso a las

Con su limitada capacidad operativa, Centros MEC se plantea atacar la brecha digital dentro de la familia y fortalecer la educación de la demanda en el uso de las TIC.

computadoras- se habrá adueñado de los rudimentos de estas tecnologías. Hasta hace muy poco tiempo, la principal preocupación respecto a la brecha digital dentro de nuestro país (la brecha que separa, a los que tienen acceso y saben cómo manejarse en el mundo digital, de los excluidos) era la establecida en el

territorio: según todas las mediciones, las poblaciones del interior -y en especial las del interior rural- tenían mucho menos posibilidades de acceso que quienes vivían en las ciudades. El Plan CEIBAL, al comenzar su implementación en el lugar donde era más necesario, ha dejado atrás esa brecha.

Pero ahora el foso entre los que saben y los que no, se ha trasladado al seno de la familia: los niños escolarizados tienen conexión y pueden sacar provecho de ella. El resto de la familia corre el peligro de quedar aislado, a pesar de tener la computadora en su propia casa.

Con su limitada capacidad de atacar

Cuando se pone a disposición de un pueblo, la primera conexión de banda ancha y se la abre a niños, jóvenes y adultos al mismo tiempo, se está favoreciendo la integración a diferentes niveles, tanto físicos como simbólicos.

esta brecha intrafamiliar, Centros MEC se plantea la tarea de fortalecer la educación de la demanda en el uso de las TIC. Pronto habrá cobertura de banda ancha en todo el país y cada niño de la escuela pública tendrá su máquina XO. Los gobiernos departamentales se preparan para dar servicios electrónicos a sus ciudadanos (Florida ganó el Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales en 2008) y el gobierno nacional anuncia la versión 2 del Portal del Estado Uruguayo para este mismo año. El objetivo número 6 de la Agenda Digital Uruguay 2007-2008, elaborada por AGESIC, abarca todo lo relacionado con "Educación y generación de conocimiento". En esta área es donde



se inserta el trabajo de los Centros MEC para este período: tanto para descartar los miedos respecto al uso de las TIC como para dar elementos que permitan un uso crítico e inteligente de las tecnologías disponibles.

Tareas

Los próximos años serán cruciales para el éxito del Plan CEIBAL y el ingreso en el mundo digital de cientos de miles de uruguayos. Las inversiones realizadas para que cada niño tenga su computadora, más el despliegue de la cobertura nacional de banda ancha por parte de ANTEL, implican un esfuerzo económico enorme para un país como Uruguay. Pero si desaprovecháramos la oportunidad para dotar de herramientas básicas y críticas al resto de los ciudadanos, estaríamos condenando a varias generaciones a ver cómo los más chicos se integran al mundo mientras que ellos van quedando a un costado del camino.

Los servicios de gobierno electrónico y la producción de contenidos para internet necesitan de un fuerte componente de infraestructura, pero este nunca será plenamente aprovechado si no hay una educación de la demanda. Si quienes son los destinatarios de las políticas no tienen, además, la posibilidad de convertirse en actores que reclamen más y mejores servicios, se estaría alfabetizando digitalmente para la pasividad y el consumo.

La apuesta de un país pequeño como Uruguay tiene que ser a desarrollar la creatividad y el pensamiento crítico. Una utilización inteligente de las infraestructuras implica prepararnos para ser productores activos de contenidos y seres capaces de reclamar todos los derechos asociados al uso de la información y el conocimiento. Esto solo se logra fortaleciendo y educando la demanda digital.

Roberto Elissalde

Director del Proyecto Centros MEC. Periodista de profesión entre 1988 y 2002, Máster en Comunicación y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Brunel (Londres, 1997-98), cursó estudios superiores de periodismo en la escuela de la Federación Internacional de Periodistas en París (1994-95) y anteriormente realizó estudios de Antropología en la Facultad de Humanidades y Ciencias. Representó a Uruguay en la delegación oficial ante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (Túnez, diciembre de 2004).