

6. CONCLUSIONES

Soluciones informáticas para la gestión del conocimiento y cscw

Después de examinar la propuesta de diferentes proyectos, productos, y fuentes bibliográficas en torno a los temas de Gestión del Conocimiento y Trabajo Colaborativo Soportado por Computador, los autores encontraron que en su inmensa mayoría, y en especial en las soluciones proporcionadas por las empresas, existe una fuerte tendencia a ofrecer productos empaquetados que se promocionan bien sea como aplicaciones Groupware para el soporte del Trabajo Colaborativo, o como sistemas informáticos para la Gestión del Conocimiento en una organización.

Estos productos distan mucho de ofrecer una solución real a los problemas que la organización pretende atacar, porque adolecen de un enfoque holístico y el acompañamiento de personas que guíen a la organización tanto en el planteamiento de estrategias para la introducción de iniciativas de este tipo, como en la generación efectiva y posterior de sinergia entre sus integrantes apoyándose en el sistema.

Por la experiencia tenida en el desarrollo de éste proyecto, es evidente que esto no se logra a través de la mera capacitación en la utilización de un software, sino planteando procesos que permitan apropiar entre las personas, un entendimiento de la dimensión que encierra el concepto de compartir información y experiencias con los demás, comunicarse adecuadamente, e integrarse en la solución de problemas que son de interés para todos.

No son pocas las empresas que aprovechan la moda que pesa sobre estos campos del conocimiento y ofrecen con un gran despliegue publicitario, soluciones “maravilla” que distan mucho de proporcionarle una salida efectiva a los problemas que la organización pretendía enfrentar con ellos.

Comprensión de las redes humanas

Aunque no se encontró bibliografía sobre este tema y bajo ese nombre de manera explícita, la experiencia y la observación de diferentes grupos de estudio y trabajo, y de algunos proyectos, lleva a reconsiderar la extendida idea de que una de las características más evidentes en las redes humanas, es la horizontalidad de sus relaciones. Los autores consideran que en este tipo de esquemas de asociatividad las estructuras jerárquicas persisten, ya no condicionadas al poder que otorga un cargo o unas funciones, sino al reconocimiento que una persona obtenga en el interior del grupo, por ser quien lleva la vocería de éste (sin que necesariamente

con ello represente la opinión de la mayoría), de ser el actor clave que gestiona determinados recursos, quien media, o quien marca la pauta ideológica del grupo.

Pero además persiste la figura, tal vez no de un jefe, coordinador o líder, sino de alguien que posibilita las relaciones entre las personas, crea condiciones para que éstas se encuentren, acerca intereses, y facilita o moviliza recursos en una determinada dirección. La estratificación continúa, con personas desempeñando un papel de menor autoridad pero de mayor concertación de intereses.

La infraestructura telemática como estrategia de cambio

La observación indirecta de algunos proyectos en el sector de ETI (Electrónica, Telecomunicaciones e Informática), pareciera mostrar en la práctica, que su fin último era el montaje de redes, el desarrollo de aplicaciones, y en algunos casos, el complemento con cursos de “capacitación”. Aunque este tipo de proyectos, más que necesarios, son indispensables para dotar a las personas de instrumentos adecuados e idóneos, lo cierto es que por sí mismos no tienen la capacidad de producir cambios en la dirección que la sociedad los requiere.

Desde cierta perspectiva podría pensarse que esta afirmación es demasiado categórica, al ver la facilidad con la que niños y jóvenes que han tenido la posibilidad de tener a su disposición este tipo de tecnologías, establecen relaciones con personas que no identifican ni por su físico, voz, u acciones, sino sólo por las ideas que comparten a través de mensajes escritos. Aunque esta forma de interacción ha permitido la consolidación de comunidades realmente extraordinarias, como por ejemplo las que han permitido la evolución de las aplicaciones de Software Libre, lo cierto es que este fenómeno no es generalizado y menos en nuestra región. ¿Acaso la interacción a través de estos medios está haciendo de las generaciones más jóvenes, personas más comprometidas con su región, con el afianzamiento de sus valores y raíces culturales, personas más tolerantes y solidarias?, posiblemente la respuesta sea: no.

Es por esta razón que los autores consideran que el desarrollo de proyectos basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones, debe tener un planteamiento cultural, social y humano sólido que lo respalde. Es decir, que en la práctica, el uso de estas tecnologías efectivamente sea un medio, una estrategia (claro está, entre otras posibilidades), para propiciar cierto tipo de cambios.

Un caso del cual los autores fueron testigos, fue la creación de una Comunidad Virtual alrededor del Portal Web del Grupo GNU/Linux de la Universidad del Cauca¹. Este portal, lanzado en Julio de 2003, alcanzó una cifra de 300 usuarios activos en menos de 4 meses, y 400 usuarios en 4 meses más. Aunque es natural que el crecimiento exponencial del número de usuarios de los primeros meses se

1 <http://grupolinux.unicauca.edu.co>

haya transformado en una leve pendiente, lo realmente importante es la dinámica virtual y presencial que esto ha desencadenado. En cuanto a la dinámica virtual, está el mantenimiento de un Foro Electrónico permanente, y cuatro listas de correos. Dentro de la dinámica presencial, está el mantenimiento de un espacio semanal denominado “Vive la Vida Linux”, la creación de grupos de trabajo para abordar temas de estudio, divulgación y capacitación, y la apertura de un espacio radial en la Universidad.

Pero detrás del uso de una infraestructura telemática, que ha permitido que esta comunidad virtual / presencial se consolide, existe un motivo muy fuerte en torno al cual se convoca: el Software Libre. Más que la denominación de un tipo de software que tiene un licenciamiento diferente al convencional, el Software Libre encierra una ideología, una forma de ver, de creer, y de entender el mundo. Quienes se sienten identificados con este movimiento, a menudo encuentran tantos elementos en común dentro de él, que el establecimiento de relaciones que no están mediadas por lo visual, lo táctil, y lo auditivo, es decir lo presencial, se simplifica mucho.

Estas condiciones muestran claramente que las tecnologías de la información y las comunicaciones son un medio para consolidar la comunidad y no un fin en sí mismas, así los temas que traten estén frecuentemente relacionados con ellas. Más allá de preguntar o responder en una lista de correo o en un foro electrónico cómo configurar un winmodem en un sistema operativo Mandrake GNU/Linux, subyace un sentido de ayuda y colaboración, que aunque no es producto del uso de los medios telemáticos, si se ve potenciado por éstos.

Otro caso que los autores pueden citar para mostrar cómo la infraestructura telemática fue utilizada como un medio y no como un fin, corresponde a la experiencia que se tuvo con los Estudiantes del Área Currículo del Doctorado en Ciencias de la Educación de RUDECOLOMBIA. Como parte de la validación del Modelo de Conectividad, y a partir de la caracterización de los procesos de comunicación de su actividad académica, se implementaron unos servicios telemáticos¹. Trascendiendo la comprobación del funcionamiento de estos servicios o de “enseñarle” a los estudiantes cómo usarlos, se concibieron estrategias en las cuales se pudieran articular tres propósitos: 1) promover el reconocimiento del “otro” como igual, como par, capaz de opinar constructivamente sobre “mi” trabajo; 2) articular este propósito dentro de las actividades académicas formales del doctorado; y 3) buscar la manera de mantener relaciones de comunicación, en torno al trabajo académico del doctorado, cuando los estudiantes no se encontraran cursando los seminarios².

En este escenario, el uso de los servicios telemáticos implementados jugó un papel importante, porque se encontraba perfectamente articulado con algunas actividades académicas que los estudiantes debían realizar.

Teniendo la necesidad de usarlos para potenciar su trabajo académico, el proceso de acercamiento tecnológico fue bien recibido, en parte por no estar centrado en cómo usar los servicios telemáticos, sino en cómo realizar dinámicas de trabajo con el soporte de estas tecnologías. Aunque necesariamente se realizó la explicación del uso de estos servicios, estaba claro que el objetivo primordial no era éste.

Los autores consideran que esta forma de concebir los procesos de acercamiento tecnológico, y los proyectos relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones, puede tener un impacto mucho más significativo en las personas.

Estrategias según el tiempo de permanencia frente a un computador

Los autores tienen la hipótesis de que las propuestas acerca del uso del computador como medio de comunicación, deben estar condicionadas por el tiempo promedio que las personas pasan frente a él. En las observaciones realizadas en múltiples escenarios, se encontró que en la medida en que una persona trabaja durante mucho tiempo frente a un computador, busca formas de distraerse en el mismo, ya sea organizando los archivos y directorios personales, en analogía a la organización o reorganización de una oficina o habitación; jugando con aplicaciones de entretenimiento; navegando por la web sin un propósito específico; o revisando constantemente una o varias cuentas de correo electrónico. En un nivel más avanzado se tiene la utilización de un sistema de mensajería instantánea, especialmente de uno gratuito como MSN o Yahoo. Estas actividades se realizan todo el tiempo, aunque esto no implique un conocimiento profundo sobre el manejo o funcionamiento del computador en los usuarios.

Particularmente, los sistemas de mensajería instantánea han venido creando una situación de dependencia entre las personas. Las “comunidades” creadas con la lista de contactos, la conciencia de que en cualquier momento se puede conversar con alguno de ellos, así no se haga, entre otras; producen una sensación de compañía a la que muchas personas se acostumbran; situación de dependencia muy diferente a la generada con el servicio de IRC (*Internet Relay Chat*) y que ha sido objeto de múltiples estudios.

De otro lado están las personas que utilizan un computador para lo estrictamente necesario, y que a pesar de reconocer las posibilidades que brinda en diferentes facetas de la vida cotidiana, lo evitan. En este caso, parece ser que las necesidades de compañía, de estar con otros, se ven satisfechas en espacios donde predomina el contacto físico, y al estar rodeado de estos espacios, la interacción por medio del computador les parece fría e impersonal.

Estos aspectos, singulares en cada persona, condicionan significativamente el uso de las tecnologías telemáticas como medios de interacción. Aunque la

necesidad de hablar, trabajar, compartir con otros a la distancia puede llevar a aceptar el uso de estas tecnologías, lo cierto es que la visión que cada persona tiene de su vida, de su relación con otros, y de la forma en que satisface sus necesidades existenciales y sociales, condicionará el mayor o menor éxito en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Ante este panorama de posibilidades, no existen estrategias o formulas mágicas; pero si se entienden estos condicionantes para el uso de estas tecnologías, es posible determinar qué tipos de servicios telemáticos son los más indicados y reconocer qué personas pueden necesitar un mayor acompañamiento en el uso del computador como medio de comunicación.

La importancia de los servicios telemáticos institucionales

En la actualidad, existen numerosas alternativas gratuitas para abrir una cuenta de correo, para montar una sitio web sencillo, para tener acceso a un servicio de mensajería instantánea, o para ingresar a una sala de chat, entre otros, lo que indiscutiblemente ha permitido la masificación del uso de estos servicios.

Ante este abanico de posibilidades, podría pensarse que la implementación de algunos de estos servicios es innecesaria, teniendo en cuenta los costos de instalación, configuración y operación asociados. Sin embargo, existen situaciones que no pueden desconocerse y que hacen parte del posicionamiento que una organización pueda tener en un ámbito determinado.

En primer lugar está el nombre de dominio. Un nombre de dominio adecuado no sólo facilita el acceso a información de una organización a través de la web, sino que hace parte de la consolidación de una identidad. Para las personas que se mueven en Internet, una organización que no tenga presencia propia no existe, y por tanto es una organización que no necesita o no reconoce la importancia de tener una proyección y tener un lugar en este nuevo escenario de interacción. Un nombre en Internet es tan importante como el nombre que se registra en la Cámara de Comercio o en el organismo que haga sus veces.

De otro lado están los servicios telemáticos que se implementen bajo este nombre. En el caso del correo electrónico, uno de los servicios más utilizados por las personas en Internet, no sólo se tendría una cuenta de correo en un dominio institucional, lo cual tiene una mejor presentación y es sinónimo de seriedad y respaldo cuando se realizan contactos a nivel profesional o académico, sino que también permite tener, en la mayoría de los casos, algunos beneficios como mayor capacidad de almacenamiento e integración con otros servicios propios de la institución.

Licenciamiento de trabajos de grado bajo el paradigma del Software Libre

Los trabajos de grado en la Universidad del Cauca han sido por tradición, producciones intelectuales poco aprovechadas, debido a la dificultad que existe para que sus autores puedan continuar con ellos, por desvinculación con el ámbito académico, o para que otras personas puedan utilizar esta producción con fines comerciales.

Típicamente, los términos del acta de propiedad intelectual le garantizan los derechos morales e intelectuales a los autores del trabajo, pero se reservan los derechos patrimoniales de forma compartida con la Universidad.

No han sido pocos los trabajos de gran trascendencia que se quedan sin ver la luz o sin posibilidad de una utilidad práctica, debido a las complicaciones que existen en torno a los derechos patrimoniales sobre el producto generado. El punto no está en negar los derechos patrimoniales de la Universidad, sino en la dificultad para llegar a acuerdos y la realización de trámites respecto a su explotación económica.

Con esta inquietud en mente, y con la intención de que el trabajo realizado no se quedara archivado y pudiese ser conocido y ampliamente utilizado por cualquier persona que se pudiera interesar en él, los autores se dieron a la tarea de buscar alternativas de licenciamiento, que permitieran publicarlo, sin contravenir los términos bajo los cuales se aprobó su realización.

Esta forma de ver la socialización de una producción intelectual determinada, que en nuestro caso es un Modelo, es consecuencia del contacto con el paradigma del Software Libre, el cual propende por dar mayores libertades a las personas sobre documentos, software, y otro tipo de producciones, de tal forma que se favorezca el intercambio de conocimiento y no su restricción.

Si bien por los términos bajo los cuales fue aprobado el anteproyecto de grado, no era posible que el documento del *Modelo de Conectividad para Redes Humanas* se difundiera bajo una licencia completamente libre (con derecho a su explotación comercial por terceros, incluso), se encontraron licencias alternativas que facilitaron su publicación bajo este paradigma, una de ellas la Creative Commons².

Los autores consideran importante que se empiece a prestar atención al aspecto del licenciamiento de cualquier trabajo que se haga al interior de la Universidad, porque ello puede significar la diferencia entre aprovechar una producción intelectual valiosa con algún propósito, o simplemente dejar que se pierda en el olvido, como suele suceder.

2 En la dirección Web <http://creativecommons.org> puede encontrar mayores detalles de este tipo de licencias, mientras que en <http://www.gnu.org> encontrará información sobre el licenciamiento bajo el paradigma del Software Libre.