

# Más que teclas y pantallas. Acceso público a TIC en Colombia

Luis Fernando Barón  
Ricardo Gómez



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Universidad Icesi  
Cali, Colombia





*Más que teclas y pantallas. Acceso público a TIC en Colombia*

1 ed. –Cali: Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, Universidad Icesi, 2014.  
197 pp. ; 17x23cm.

ISBN: 978-958-8357-23-2

1. Valle del Cauca 2. Paz 3. Desplazamiento forzado 4. Organización comunitaria  
I. Tit.

303.69 - dc 21

*Más que teclas y pantallas. Acceso público a TIC en Colombia*

Colección “El sur es cielo roto”

Universidad Icesi

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

**Rector:** Francisco Piedrahita Plata

**Secretaria General:** María Cristina Navia

**Director Académico:** José Hernando Bahamón

**Editor y coordinador editorial:** Adrián Alzate García

**Comité editorial**

Roberto Gargarella [Ph.D.] Universidad Torcuato Di Tella, Argentina.

Victor Lazarevich Jeifets [Ph.D.] Universidad Estatal de San Petersburgo, Rusia.

Antonio Cardarello [Ph.D.] Universidad de la República, Uruguay.

Javier Zúñiga [Ph.D.] Universidad del Valle, Colombia.

Juan Pablo Milanese [Ph.D.] Universidad Icesi, Colombia.

**Diseño original:** Pablo Sanchez

**Diagramación y portada:** Johanna Trochez - LaDeLasVioletas

**Revisión orto-tipográfica:** Adolfo A. Abadía

Impreso en Cali – Colombia

A.A. 25608 Unicentro

Tel. 555 23 34 Ext. 404

E-mail: coleccionesdcs@icesi.edu.co

Cali, Colombia

El material de esta publicación puede ser reproducido sin autorización, siempre y cuando se cite el título, el autor y la fuente institucional.

Primera edición, julio 2014

ISBN: 978-958-8357-23-2

## Índice

Agradecimientos	3
Introducción	7
Las políticas públicas sobre TIC en Colombia: de la infraestructura a la apropiación social — <i>Luis Fernando Barón y Ricardo Gómez</i>	15
No es lo mismo pero es igual: Diferencias y similitudes entre bibliotecas, telecentros y cibercafés en Colombia — <i>Luis Fernando Barón y Ricardo Gómez</i>	47
Dando una mano: Los “infomediarios” en centros de acceso público a Internet en Colombia — <i>Ricardo Gómez, Phil Fawcett y Joel Turner</i>	91
El impacto del acceso a Internet en los Centros de Acceso Público en Colombia: Cómo perciben los usuarios sus beneficios — <i>Ricardo Gómez</i>	117
Relaciones sociales y sentido de conexión: los usos de CAP y su impacto en las redes y el capital social — <i>Luis Fernando Barón y Ricardo Gómez</i>	141
Anexo: Metodología de Investigación e Instrumentos de Recolección de Información — <i>Luis Fernando Barón y Ricardo Gómez</i>	165



## **Agradecimientos**

Agradecemos las contribuciones del equipo conformado en Icesi, en particular a Lady Otálora, por su trabajo eficiente como Asistente General del Proyecto de Investigación y a Luis Alfredo Loaiza por su apoyo profesional en el diseño, el diligenciamiento y la sistematización de la encuesta realizada a los usuarios y a los operadores. También a Fabiola Martínez, Rocío del Valle Méndez, Beatriz Henao, Diana Vallejo y Liliana Hernández por el soporte administrativo que nos brindaron.

Agradecemos al equipo de la Fundación Colombia Multicolor, en especial a Mónica Valdés por la maravillosa sensibilidad de mujer y etnógrafa que puso en la Coordinación General del trabajo de campo y en los análisis y primeros escritos de esta investigación. A Fausto Cardozo por el diseño de los boletines de los grupos focales y al equipo contable y financiero de la Fundación. Muchas gracias a nuestros aliados locales: a Rubén Romero, Doris J. Perafán, Diana M. Ordoñez, Olga E. Quiroga y Fanny Estupiñán, en la región Suoccidente; a Nyria Ramírez y Leonardo Montes, en la región Caribe; a Lilia Espinoza e Ivonne Pico, en la región de los Santanderes; a Sara Hernández, Luis F. Rodríguez, Oscar Heredia, Germán Sáenz, en la región Bogotá-Centro, y a Milton S. Álvarez y Juan Marín, en la región del Eje Cafetero. Muchas gracias también a los estudiantes que colaboraron con el diligenciamiento de las encuestas: Yolima Rodríguez y Yeny M. Valbuena de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, sede Boyacá, y a los jóvenes egresados de la Fundación Pequeño Trabajador del barrio Patio Bonito, de Bogotá.

Agradecemos también la contribución de los estudiantes de la Escuela de Información de la Universidad de Washington, en particular a Ivette

Bayo, Phil Fawcett, Mónica Barba, Sarah Caldwell, Joel Turner y Juan Carlos Chávez, quienes ayudaron en el procesamiento y el análisis de la información que aquí presentamos. Igualmente, agradecemos a la Fundación Bill y Melinda Gates por su apoyo financiero, a través de una donación al grupo Tecnología y Cambio Social (TASCHA) de la Universidad de Washington. Por último, agradecemos la participación de todos los hombres y mujeres que compartieron su tiempo y sus ideas en las entrevistas, las encuestas y los grupos focales alrededor del país. Sin ellas y ellos este trabajo no habría sido posible, y esperamos que nuestro análisis aporte ideas y propuestas valiosas para mejorar la contribución social de las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés en el país y en el mundo.



## Introducción

El acceso, el uso y la apropiación social<sup>1</sup> de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) representan asuntos claves en los procesos de desarrollo social y humano de amplios sectores en Colombia. Ello incluye a comunidades y zonas tradicionalmente excluidas y de las periferias. A pesar de los importantes avances en desarrollo humano en la última década, los índices de pobreza, desigualdad y gobernabilidad son todavía críticos en este país Suramericano<sup>2</sup>. Estas características del país han sido decisivas en la manera cómo su gente se comunica y accede a la información, y han incidido en las formas como las TIC han sido integradas en prácticas culturales y en la vida cotidiana.

Los Centros de Acceso Público a TIC (CAP) –incluyendo los cibercafés, los telecentros y las bibliotecas públicas–, constituyen una de las mejores oportunidades de formación y acceso a las TIC para muy diversos grupos en el país, especialmente, para las poblaciones marginadas y vulnerables, que representan un porcentaje alto de la sociedad colombiana, y que solo de esta manera pueden acceder y sacar provecho de las TIC para satisfacer sus necesidades de información y comunicación. Los CAP no solo son una alternativa de comunicación, información, educación y entretenimiento para estas poblaciones, sino también

---

<sup>1</sup> El concepto de apropiación social de las TIC va más allá del simple acceso a las tecnologías, e incluye la capacidad para darles un uso efectivo que ayude a satisfacer las necesidades de información y comunicación en la vida diaria de las personas.

<sup>2</sup> Para el año 2010, el índice nacional de pobreza alcanzó el 37,2%, la urbana 33% y la rural 50%. En el mismo año, la pobreza extrema fue del 12,3%, 8,1% y 25,5% respectivamente. En Colombia la desigualdad del ingreso ha sido particularmente alta y de acuerdo con la nueva metodología del DNP y el DANE, el coeficiente de Gini apenas muestra una leve disminución de 0,573 a 0,560 entre el 2002 y el 2012. No obstante, la desigualdad de ingresos en Colombia sigue siendo una de las más altas en el contexto latinoamericano (Misión para el Empalme de las Series de Empleo, 2012).

espacios de encuentro y socialización, escenarios de construcción de nuevas relaciones entre los ciudadanos y el Estado, y lugares donde se enriquece la vida cotidiana. Los CAP también representan importantes alternativas de empleabilidad, emprendimiento y desarrollo personal y profesional.

Muchos estudios sobre CAP en Colombia y en otros países se han centrado principalmente en la experiencia de los telecentros. Sin embargo, las bibliotecas públicas ofrecen cada vez más servicios de acceso público a computadoras e internet, pero estas experiencias han sido menos estudiadas que los telecentros. Por su parte, los cibercafés o cafés internet se han multiplicado en los pueblos y las ciudades de Colombia y América Latina, ofreciendo también acceso y uso de computadoras e internet como un servicio comercial a bajo costo, pero muy pocos estudios se han realizado sobre su alcance o su impacto en la sociedad. Reconociendo la importancia de entender el ecosistema del acceso público a TIC, este estudio incluye el análisis de las experiencias de los tres tipos de CAP en el país: telecentros, bibliotecas, y cibercafés.

Llamamos telecentros de manera genérica a las experiencias sin ánimo de lucro, creadas con el fin de contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades. En Colombia hay dos tipos principales de telecentros: los **telecentros comunitarios**, auspiciados por organizaciones sociales y no-gubernamentales, como el caso de las Unidades Informativas Barriales impulsadas por Colnodo, y los **telecentros gubernamentales**, creados e impulsados por instituciones del Estado a nivel local, regional o nacional, como el caso de los telecentros Compartel en Colombia. Los telecentros en general ofrecen cursos de capacitación en el uso de TIC, y a veces son gratuitos (la mayoría cobra una tarifa por sus servicios); pero siempre son creados y operados desde una perspectiva de contribución al desarrollo de la comunidad, no de ganancia económica.

Llamamos **cibercafés** de manera genérica a las iniciativas que ofrecen acceso a computadoras e internet como un negocio, con ánimo de lucro. Los cibercafés son creados por empresas, microempresas o emprendedores locales (desde la computadora en la tienda de la esquina hasta las cadenas de cafés internet en las grandes ciudades). Los cibercafés en general cobran por el uso de las computadoras, aunque a veces las ofrecen de manera gratuita a cambio

del consumo de otros productos (comidas, bebidas o servicios), o como promoción para atraer nuevos clientes. Aunque los cibercafés pueden tener un impacto en el desarrollo económico y social de la comunidad, este impacto es en general involuntario, pues su propósito principal es el de generar utilidades económicas para sus propietarios.

Las **bibliotecas públicas** colombianas (incluyendo las bibliotecas municipales y departamentales, las bibliotecas de cajas de compensación familiar, y otras bibliotecas miembros de la Red Nacional de Bibliotecas) cada vez más están siendo equipadas para ofrecer el acceso a computadoras e Internet como un servicio público de interés social, principalmente en las grandes ciudades. Este servicio casi siempre es gratuito, y se combina con otros servicios de información y comunicación como el acceso a libros, periódicos y revistas, servicios de referencia, y otros servicios de interés social. No incluimos en este estudio las bibliotecas privadas (como las bibliotecas especializadas, o las bibliotecas escolares o académicas). Tampoco incluimos los espacios públicos donde se ofrece acceso a internet inalámbrico (wifi) para aquellos que usan computador portátil, como comienza a suceder en algunos centros comerciales u otros lugares públicos.

La experiencia de CAP en Colombia es rica y diversa. Aunque los sectores públicos y privados han contribuido enormemente en su desarrollo, han sido las organizaciones de la sociedad civil las principales promotoras del desarrollo de estos centros en Colombia. Como se verá de forma más detallada en los artículos sobre las políticas y la comparación de los centros de acceso, un grupo diverso de ONG, organizaciones de base y universidades de todo el país han sido los motores que han impulsado la difusión, la apropiación y la innovación de las TIC. Además, estas organizaciones han sido las principales generadoras de espacios de debate y concertación de políticas públicas en el campo de TIC, así como de alianzas y trabajos conjuntos con organizaciones sociales y empresariales de carácter nacional e internacional.

Como lo muestra el primer artículo, la acción de estas organizaciones ha sido favorecida por los avances de las políticas públicas en Colombia en materia de TIC y por las cuantiosas inversiones del Estado nacional y de entidades locales y regionales en comunicación, educación y cultura. También han

encontrado un entorno favorable producido por los rápidos procesos de instalación de infraestructura y el crecimiento de servicios de acceso a internet, que han ampliado la cobertura y han disminuido los costos para los usuarios en buena parte del territorio nacional. Sin embargo, este artículo permite ver claramente que tanto las organizaciones sociales, como las entidades del Estado y los organismos de cooperación internacional, han prestado muy poca atención a los cibercafés y a los procesos de formación y acceso a las TIC que brindan estas experiencias. Los cibercafés, como lo muestra esta investigación, no solo representan, de lejos, la mayoría de los centros de acceso público en el país, sino que son los espacios preferidos por los usuarios para sus actividades de información, comunicación y educación. Y tanto las ONG, las organizaciones de base y las universidades, como las instituciones del Estado han pasado por alto los aportes que estos lugares han hecho (y pueden hacer) como espacios de socialización y construcción de redes, o las contribuciones que hacen a procesos de desarrollo individual y colectivo en el ámbito local.

Por su parte, el segundo artículo ofrece un panorama de las fortalezas y debilidades de los diferentes CAP, que de acuerdo con las cifras del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicación, en 2010, sumaban unos 18,306 en toda Colombia. De este número el 82% correspondía a cibercafés, el 15% a telecentros y el restante 3% a bibliotecas públicas<sup>3</sup>. Mostraremos cómo los cibercafés se han multiplicado de forma exponencial y han cubierto amplios sectores de las ciudades y los municipios gracias a su capacidad para responder a los cambios tecnológicos y a las necesidades de los usuarios brindando servicios de calidad y capacitación informal en el uso de TIC.

A diferencia de los anteriores, los telecentros son reconocidos por los usuarios y los miembros de las comunidades por la capacitación y el apoyo que brindan a personas y grupos específicos en el uso y la apropiación de las TIC, y porque sus programas se dirigen a sectores vulnerables y marginados. Además los telecentros han logrado consolidar una red que participa activamente en el debate y diseño de políticas públicas, no solo en relación con los CAP, sino en muy diversos asuntos que tienen que ver con el desarrollo de las TIC

---

<sup>3</sup> Más detalle de estos cálculos en el artículo 2 (comparación de los CAP).

en Colombia. Por su parte, los CAP de las bibliotecas públicas, son reconocidos por la vocación y el espíritu público de sus servicios y, por el apoyo y la formación que brindan tanto en el uso de las TIC como en la ubicación, el manejo y el uso de la información y el conocimiento.

Hay muy diversos aprendizajes que los CAP pueden compartir y también conocer –reconocer-, en los otros tipos de centros. Los cibercafés son los más numerosos de todos pero son los menos organizados. Las bibliotecas y los telecentros tienen una oportunidad única para establecer alianzas innovadoras con los cibercafés para que estos puedan hacer contribuciones más efectivas a los procesos de desarrollo humano y comunitario, mientras ellos aportan su experiencia empresarial y su capacidad de sostenibilidad.

En el tercer artículo se sostiene que los operadores de los CAP juegan un papel fundamental como intermediarios en la difusión de información y conocimientos y en el acceso a tecnologías e innovaciones. Este rol como mediadores es definitivo en los procesos de formación y apropiación de las TIC. Mientras que en las bibliotecas se hace énfasis en que estos *infomediarios*<sup>4</sup> ofrecen acceso a múltiples recursos de información y actividades culturales, consideradas como bienes públicos; en los telecentros se subraya su rol como facilitadores del acceso a información relevante en el nivel local que pueda ayudar a resolver problemas de la comunidad. Mientras que en los cibercafés el rol de los infomediarios se concentra en garantizar el éxito de las búsquedas de información de los clientes, y la información y la tecnología son generalmente consideradas como productos que pueden ser vendidos y comercializados.

El cuarto artículo presenta una nueva manera de comprender el impacto que tiene el acceso público a los computadores primordialmente en los usuarios y sus percepciones sobre las formas como los CAP y el uso de las TIC han beneficiado, o no, su vida cotidiana. En este estudio surgen cuatro tipos de beneficios percibidos: el primero está relacionado con la

---

<sup>4</sup> El concepto de los infomediarios se explica de manera más compleja y profunda en el tercer artículo. Por ahora es importante mencionar que este hace referencia a los intermediarios de la información formal e informal (Gould y Gómez, 2010). Para atender las necesidades de información de una población, su labor, generalmente, incluye tres actividades: comprender la cultura de esa población; integrarse en el proceso de toma de decisiones, de acuerdo con los criterios de esa población, y recibir el aporte directo de la población en el inicio de una iniciativa de información.

posibilidad de acceder a diferentes expresiones y fuentes de información, así como a nuevas formas de comunicación, de manera más rápida, más fácil y más efectiva. El segundo está enmarcado por nuevas formas de aprendizaje y formación que tienen implicaciones en las oportunidades para mejorar la calidad de vida, y el tercero está relacionado con el acceso a servicios y transacciones con diversos individuos y entes privados, pero principalmente con organizaciones del Estado.

Sin embargo, uno de los resultados más interesantes está representado por el aporte de las TIC para mantener y extender las redes y las relaciones sociales. Es decir para conservar y cultivar las relaciones con familiares y amigos; para mantenerse en contacto con gente de otros lugares y otras culturas, e incluso para buscar nuevas formas de entretenimiento. El quinto artículo, de manera particular, muestra como las relaciones sociales y las redes construidas mediante medios electrónicos representan una dimensión sociopolítica y comunitaria importante cuando contribuyen a fortalecer el sentido de pertenencia y los vínculos sociales con las comunidades locales y con un mundo más amplio. Esto porque el uso de CAP con frecuencia conduce a experiencias de empoderamiento y de desarrollo de capital social, dos factores intangibles que son críticos para el desarrollo comunitario.

Los anteriores hallazgos cuestionan la noción de que los CAP tienen un impacto **directo** sobre el desarrollo a través del acceso al empleo, la agricultura, la salud u otros recursos del desarrollo, pero sugiere que puede tener una contribución **indirecta** ofreciendo a los usuarios un acceso más fácil a los recursos de información y comunicación, brindado mayores conexiones sociales con amigos y familiares, y mayores oportunidades de educación y aprendizaje.

Este estudio fue realizado por investigadores de la Universidad de Washington (UW), la Universidad Icesi y la Fundación Colombia Multicolor que trabajaron con un equipo de aliados locales en cinco regiones del país, con financiación de la Fundación Bill y Melinda Gates a través de la UW. Como se mostrará con más detalle en el anexo metodológico, esta investigación utilizó un enfoque conceptual denominado Marco ACE (Acceso, Capacidad, Entorno), desarrollado en el estudio “Panorama del Acceso Público a las TIC en 25 Países” (Gómez, 2012). Usando este enfoque se realizaron 1.182 encuestas a

usuarios; se hicieron 100 entrevistas estructuradas a operadores<sup>5</sup>; se realizaron 10 entrevistas semiestructuradas a expertos; se hicieron 10 entrevistas de historias personales, y se implementaron 6 grupos focales con operadores y usuarios en seis municipios del país. Esta es la primera vez que se hace un estudio de esta magnitud, incluyendo una muestra de cobertura nacional que incluye tanto experiencias de telecentros como de bibliotecas y cibercafés, para tener una visión de conjunto del ecosistema de acceso público a TIC en el país.

## **Bibliografía**

Gómez, R. (Ed.). (2012). *Libraries, Telecentres, Cybercafes and Public Access to ICT: International Comparisons*. Hershey, PA: IGI Global.

Heeks, R. (2009). *The ICT4D 2.0 Manifesto: Where next for ICTs and International Development? Working Paper*. Institute for Development Policy and Management. Manchester, UK. [http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/di/documents/di\\_wp42.pdf](http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/di/documents/di_wp42.pdf) (Abril 2013)

Lehr, W. (2012). Measuring the Internet The Data Challenge. *OECD Digital Economy Papers*, (194), 16. Tomado de [http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/measuring-the-internet\\_5k9bkh5fzvzx-en](http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/measuring-the-internet_5k9bkh5fzvzx-en) (Abril 2013)

Misión para el Empalme de las Series de Empleo, P. y. D. (2012). *Pobreza monetaria en Colombia: Nueva metodología y cifras 2002-2010*. Bogotá, Colombia: Departamento Nacional de Planeación (DNP) y Departamento Nacional de Estadística, [http://www.dane.gov.co/files/noticias/Pobreza\\_nuevametodologia.pdf](http://www.dane.gov.co/files/noticias/Pobreza_nuevametodologia.pdf). (Abril 2013)

Sey, A., y Fellows, M. (2009). Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies *Working Paper No. 6*. Seattle: Center for Information & Society, University of Washington.

Gómez, R., y Gould, E. (2010). The “Cool Factor” of Public Access to ICT: Users’ perceptions of trust in libraries, telecentres and cybercafés in developing countries. *Information Technology & People*, Vol. 23 Iss: 3, pp.247 – 264.

---

<sup>5</sup> En esta investigación se denomina operador a la persona encargada de atender al público y brindar apoyo a los usuarios en las bibliotecas públicas, los telecentros y los cibercafés.





# Las políticas públicas sobre TIC en Colombia: de la infraestructura a la apropiación social<sup>1</sup>

Luis Fernando Barón y Ricardo Gómez<sup>2</sup>

## Introducción

En este artículo se ofrecerá un panorama de las políticas públicas implementadas en Colombia en materia de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Se trata, a grandes rasgos, de caracterizar una trayectoria estrechamente relacionada con la necesidad del Estado por reconocer e integrar las necesidades de información, comunicación y educación de sectores vulnerables y marginados del país; una historia en la que se identifican grandes esfuerzos para asegurar una mayor cobertura de estas tecnologías, y para optimizar los recursos económicos y tecnológicos de las instituciones públicas, las organizaciones sociales y el sector privado.

Las páginas siguientes reconstruyen la historia reciente de las políticas sobre TIC en Colombia al tiempo que analizan, desde una perspectiva de desarrollo social y humano, su aporte a la construcción de un entorno viable para el uso y la apropiación de dichas tecnologías. El caso colombiano es de

---

<sup>1</sup> Versiones previas de este texto fueron presentadas en Conference on Information Systems, AMCIS, Seattle, 2012 y publicadas en la revista *Signo y Pensamiento*, Julio – Diciembre (61), 38-55.

<sup>2</sup> Los autores agradecen la colaboración de la comunicadora social Lady Otálora, quien estuvo vinculada como asistente al proyecto de investigación, en la elaboración de este artículo.

interés para otros países latinoamericanos porque contempla dos elementos únicos. El primero es la participación de muy diversas organizaciones de la sociedad civil (universidades, ONG, organizaciones de base) en el desarrollo y adecuación de las TIC, así como en los debates, el diseño y la ejecución de las políticas públicas que han orientado los planes y programas del Estado en esta materia. El segundo es la importancia dada en el país a la relación entre TIC, educación y conocimiento, que ha repercutido en la asignación de un valioso lugar a las bibliotecas y a los centros y las organizaciones culturales no sólo como garantes del acceso público a estas tecnologías, sino también como lugares para la concertación de proyectos entre entidades del Estado, el sector privado y las organizaciones de la sociedad civil.

Por fuera de estas particularidades, el devenir de las políticas TIC en Colombia comparte algunas características con experiencias análogas en la mayoría de los países latinoamericanos. Una de ellas, quizá la más importante, tiene que ver con la poca atención prestada a los cibercafés y a los procesos de formación y acceso a las TIC que brindan. Estos lugares no solo representan, de lejos, la mayoría de los centros de acceso público en el país (y en muchos otros países del continente), sino que también se constituyen en los lugares preferidos de los usuarios para realizar sus actividades de información, comunicación y educación. Sus aportes (efectivos y potenciales) como espacios de socialización y construcción de redes han sido ignorados por las políticas, las cuales también han pasado por alto sus contribuciones a distintos procesos de desarrollo individual y colectivo en el ámbito local. Con excepción de Perú, donde la experiencia de cabinas públicas ha sido, desde su fundación, un híbrido entre telecentros y cibercafés, los demás países latinoamericanos evidencian una desconexión entre las políticas públicas en materia de TIC, y las experiencias de los numerosos cibercafés que proliferan en los pueblos y las ciudades.

La reconstrucción de estas trayectorias se realizará de la forma siguiente: en primer lugar, se presentará un panorama general de la evolución de las políticas públicas sobre TIC en Colombia. En segundo lugar, se hará una mirada más detallada a los aspectos de estas políticas que, de manera más concreta, tienen que ver con el acceso público a las TIC. En tercer lugar, se

ofrecerá un análisis de la trayectoria de las políticas públicas en Colombia<sup>3</sup>. Y, en cuarto lugar, se mencionara una serie de retos que estas políticas deberán enfrentar en el corto y mediano plazo.

### **Breve mirada a las políticas públicas TIC en Colombia**

En Colombia, al menos en un primer momento, la trayectoria de las políticas públicas TIC coincide con la evolución de la internet en el país. Este desarrollo puede pensarse en tres períodos, siguiendo a Tamayo, Delgado y Penagos (2007). El primero, comprendido entre 1986 y 1993, se caracterizó por tener a las universidades como único actor en el desarrollo de las TIC. La Universidad Nacional, la Universidad del Norte y la Universidad de los Andes formularon los principios de la organización de la internet en el país, se interesaron en promover la gestión y el intercambio de información, y la difusión y generación de conocimientos provenientes de disciplinas y tradiciones diversas. En 1986 se realizaron unos primeros esfuerzos por establecer conexiones locales de datos, pero no sería sino hasta 1993 que las universidades Nacional y de los Andes lograrían conectarse mediante una señal de este tipo.

El segundo periodo, comprendido entre 1994 y 2000, estuvo marcado por la entrada del Estado como gestor y promotor de estas tecnologías. Sin marginar el rol de las universidades y la orientación dada por sus propósitos, el Estado asumió durante estos años un papel protagónico en el desarrollo de las TIC, proporcionó infraestructura y recursos, y produjo un marco interpretativo y un discurso social sobre la llegada y masificación de la internet, influido, a juicio de los autores citados, por un enfoque desarrollista (Tamayo et al., 2007). El tercero comenzó en 2001 con la experiencia ganada con la ejecución de los programas de Compartel y Computadores para Educar, y terminó en 2007 con la reformulación del programa Compartel, que sentaría las bases del futuro Plan de TIC. Fue un período en el que el Estado y las entidades privadas fusionaron los enfoques culturales y educativos que originaron el campo de la internet, con las fuerzas económicas que comenzaban a imponerse en la

---

<sup>3</sup> Que seguirán los tres asuntos señalados en la introducción de este libro.

organización de las TIC en el país.

Se podría sugerir un cuarto período, caracterizado por el debate y el trabajo conjunto más reciente entre instituciones del Estado (primordialmente los ministerios de Comunicaciones, Cultura y Educación), organizaciones privadas (proveedores de servicios) y organizaciones sociales (ONG, universidades y grupos de base) en torno a la construcción de políticas y planes integrales de desarrollo de TIC en el país.

Este mismo desarrollo puede ser leído desde una perspectiva gubernamental, en función de cómo el Estado ha dado cuenta de sus esfuerzos para brindar soluciones que, respecto a la gestión de las TIC, se adapten al entorno y a los cambios tecnológicos. Sumamente ilustrativos al respecto son los documentos de política pública del Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPES<sup>4</sup>, en los que se habla de dos fases en los avances de la política Económica y Social CONPES cómo el Estado ha dado cuenta de sus esfuerzos para brindar soluciones que, reomunitario a servicios básicos de voz e Internet, así como la dotación de computadores a sedes educativas públicas. La segunda, entre 2006 y 2010, estuvo marcada por el interés de fortalecer la provisión de acceso de banda ancha y los procesos de apropiación de las TIC en el ámbito educativo, privilegiando las instituciones públicas e involucrando al sector productivo -en especial a las micro, pequeñas y medianas empresas- y a las regiones como forma de incentivar el uso y aprovechamiento de las TIC (Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES, 2010).

El cuadro siguiente presenta una síntesis del recorrido de las políticas y programas vinculados con el desarrollo de las TIC en el país entre 1994 y 2010.

---

<sup>4</sup> El Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES es la máxima autoridad nacional de planeación. Se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país.

**Cuadro 1: Políticas públicas en Colombia que regulan el campo de las Tecnologías de información y comunicación entre 1994 y 2011**

Planes y programas de política TIC	Objetivos
1994 - “Política Nacional de Ciencia y Tecnología 1994-1998”, CONPES 2739.	Desarrollar en el país la capacidad para utilizar la informática y los computadores en la educación y la ciencia. Facilitar el acceso a la información a través de redes nacionales e internacionales. Promover el desarrollo de estándares que faciliten la integración en informática.
1998 - Plan Nacional de Desarrollo 1998-2002 “Cambio para construir la paz”	Promover el desarrollo de las telecomunicaciones para alcanzar la paz. Lograr que el sector contribuya al aumento de la productividad y la competitividad, así como consolidar el proceso de descentralización que se ha propuesto en el nuevo modelo de desarrollo. El Plan hace especial énfasis en el desarrollo de la Infraestructura Colombiana de la Información.
1999 - Programa Compartel	Proveer teléfonos comunitarios en localidades sin servicio de telefonía básica.
1999 –Programa Computadores para Educar, CONPES 3063.	Promover y brindar la posibilidad de acceso a las TIC, mediante la recolección y acondicionamiento de computadores que ya no son usados en entidades estatales y empresas privadas para entregarlos a instituciones educativas públicas del país.
2000 - “Agenda de Conectividad: El salto a internet”, CONPES 3072	Masificar el uso de las TIC, y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno y socializar el acceso a la información.
2000 - Decreto 2324, relacionado con el Programa Computadores para Educar	Incentivar la coordinación entre el Ministerio de Educación y las secretarías de educación departamentales, distritales y municipales de un plan de distribución, uso y apropiación efectiva de la tecnología para las instituciones beneficiarias de los equipos.
2000 - Programa Compartel – Internet Social(uno de los 30 programas establecidos por la Agenda de Conectividad).	Proveer soluciones comunitarias para el servicio de Internet en las cabeceras municipales del país que carecen de este servicio.
2002 - “Lineamientos de política de telecomunicaciones sociales 2002-2003”, CONPES 3171	Ofrecer nuevos lineamientos para reducir la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones.

LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE TIC EN COLOMBIA:  
DE LA INFRAESTRUCTURA A LA APROPIACIÓN SOCIAL

Planes y programas de política TIC	Objetivos
2006 - Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Estado comunitario: Desarrollo para todos”	Alcanzar la inclusión digital a través de la continuidad de los programas de acceso y servicio universal. Incorporar el papel de las TIC como motor de desarrollo transversal del Estado.
2007 - Plan Visión Colombia II Centenario: 2019	Los lineamientos orientados al desarrollo de las TIC fueron integrados a esta visión principalmente en las estrategias “Generar una infraestructura adecuada para el desarrollo”, y “Avanzar hacia una sociedad informada”. Estas estrategias perseguían los objetivos siguientes: lograr niveles apropiados de servicio y acceso universal a las telecomunicaciones y desarrollar las capacidades de la población para el uso y apropiación de TIC.
2007 - Lineamientos de política para reformular el programa Compartel de telecomunicaciones sociales, CONPES 3457	Reformular el Programa Compartel como respuesta estratégica a la dinámica del mercado, con el fin de consolidar los resultados alcanzados, y así lograr: i) mayor flexibilidad y adaptación a las condiciones del mercado, ii) mayor calidad de los servicios, iii) mayor articulación con otras iniciativas del Gobierno, iv) mayor aprovechamiento y apropiación de la infraestructura instalada, v) continuidad de los programas de alto impacto social, y vi) promoción de la competitividad regional.
2008 - Plan Nacional de TIC: En Línea con el Futuro de 2008-2019	Asegurar que para el 2019 todos los colombianos estén conectados e informados, haciendo uso eficiente y productivo de las TIC para una mayor inclusión social y competitividad.
2009 - Ley 1341	Convertir el Ministerio de Comunicaciones en Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que promueva el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, el impulso a la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el fortalecimiento de la protección a los derechos de los usuarios.
2009 - Ley 1286	Transformar el Sistema Nacional de Ciencia Tecnología en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, SNCTI.

Planes y programas de política TIC	Objetivos
2010 “Lineamientos de pol Ciencia, Tecnología e Innovación en el ificación, el impulso a la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y”, CONPES 3670.	Definir los lineamientos de política para la continuidad de las iniciativas que promueven el acceso, uso y aprovechamiento de las TIC, de manera coordinada entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las demás instancias del Gobierno.
2010 - Ley de Bibliotecas 1379	Asegurar que la Red de Bibliotecas Públicas contemple el acceso a internet y la alfabetización digital como parte de sus servicios básicos.

Fuente: Elaboración propia a partir de revisión documental.

### **El acceso público a TIC en las políticas públicas**

Si bien la trayectoria de las TIC se remonta hasta la década de 1980, como se dijo antes, es a partir de 1999 cuando toma un mayor impulso con programas como Compartel y Computadores para Educar. Estos programas se enfocaron en el acceso a lugares públicos, primero mediante los telecentros y las instituciones educativas, y segundo a través de las bibliotecas, las alcaldías y los juzgados. Lo anterior debido a los lentos procesos de transferencia tecnológica en el país, a las dificultades de acceso a computadores personales y a las dificultades en el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones en todo el territorio nacional. El objetivo inicial del programa Compartel creado en 1999, era dar acceso a teléfonos comunitarios en localidades –sobre todo del área rural- que no tenían el servicio de telefonía básica, para facilitar el desarrollo de programas educativos, culturales y de salud por parte del Estado y la comunidad. Un año después se puso en marcha el Programa Compartel – Internet Social, que implementó la creación de los Centros Comunitarios de Acceso a Internet (CACI) o Telecentros en las cabeceras municipales y en los estratos 1 y 2 de los centros urbanos del país. (Consejo Nacional de Política Económica y Social — CONPES, 2010). Con el paso del tiempo el Programa Compartel adoptó otras líneas: internet social y telecentros; conectividad de banda ancha para instituciones públicas; ampliación y reposición de redes de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC); y ampliación de redes de banda ancha con énfasis

en pequeñas y medianas empresas. El gráfico siguiente ilustra el desarrollo histórico de Compartel:

### Gráfico 1. Desarrollo histórico del programa Compartel



Fuente: Informe de rendición de cuentas 2008-2009.<sup>5</sup>

De otra parte, en el año 2000, se publica el documento CONPES 3072 “Agenda de Conectividad: El salto a internet” con el objetivo de masificar el uso de las TIC y así aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno y socializar el acceso a la información. La Agenda presenta las TIC como una gran oportunidad para que los países en vía de desarrollo avancen económica, cultural, política y socialmente. A su juicio, el gobierno debe integrar las TIC al modelo de desarrollo del país, desde los supuestos de que un manejo eficiente de la información facilitará la adquisición de conocimientos y la comunicación entre los colombianos, y de que su uso masivo permitirá crear un entorno económico atractivo y aumentará la participación en las nuevas redes económicas generadas y mantenidas por y a través de Internet (denominadas como E-economía).

Para lograr sus objetivos la Agenda orientó su acción a tres grupos prioritarios: la comunidad, el sector productivo y el Estado. Según la Agenda, el trabajo comunitario de la política proponía fomentar el uso de las Tecnologías de la Información para mejorar la calidad de vida de las comunidades, ofreciendo un acceso equitativo a oportunidades de educación, trabajo, justicia, cultura y recreación, entre otros. A través de la Agenda de Conectividad, el Gobierno se propuso difundir información y conocimiento sobre las TIC para capacitar a las

<sup>5</sup> Programa Compartel de Telecomunicaciones Sociales. Informe de rendición de cuentas 2008-2009.



comunidades en el uso de estas tecnologías y fomentar su uso como herramientas educativas, así como ofrecer acceso a las tecnologías de la información a la mayoría de los colombianos, a costos más accesibles.

Poco tiempo después, mediante el Decreto 2324 de 2000 se plantea que el programa de Computadores para Educar se enmarcará dentro de la Agenda Nacional de Conectividad, a cargo del Ministerio de Educación Nacional, del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y del Fondo de Comunicaciones. En este documento se establece que los computadores serán destinados no solo a las instituciones educativas públicas, sino también a las normales superiores, las bibliotecas, las casas de la cultura de carácter público y a los telecentros que hagan parte del programa de telecomunicaciones sociales. También establece que el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA brindará asesoría técnico pedagógica en la labor de reacondicionamiento de los equipos, que serán entregados en condiciones de uso a las instituciones beneficiarias, además de capacitar a los responsables de la utilización de los equipos.

Sin embargo, a juicio de expertos y activistas del campo de las TIC, las anteriores disposiciones resultaron insuficientes frente a los procesos de desarrollo y de uso que se estaban gestando en todo el territorio nacional. Al respecto (Rueda, Roza, y Rojas, 2006) planteaban que hasta ese momento la acción estatal se había centrado en mejorar los índices de cubrimiento de la educación y de instalación de las TIC, mediante el desarrollo de infraestructura y equipamiento, dando mayor importancia a los discursos técnicos y haciendo más difícil adelantar dinámicas participativas. En el mismo sentido Colnodo<sup>6</sup>, un actor clave en el desarrollo de las TIC en Colombia y coordinador de la Red Nacional de Telecentros, enfatizaba la necesidad de generar procesos de uso efectivo y apropiación social de las TIC.

Adicionalmente, desde mediados de la primera década de este nuevo siglo se produjo un crecimiento exponencial de telecentros, por lo cual surgió la necesidad de que las políticas estatales hicieran un mayor énfasis en las dinámicas

---

<sup>6</sup> ONG sin fines de lucro que tienen como objetivo facilitar, a través de redes electrónicas de bajo costo, las comunicaciones y el intercambio de información y experiencias entre organizaciones en ámbitos locales, nacionales e internacionales. Mayor información en [www.colnodo.apc.org](http://www.colnodo.apc.org)

locales de acceso a las TIC. Así lo sugería el documento CONPES 3457 de 2007, que reformuló el programa Compartel con el objeto de dar mayor relevancia al fomento del uso y la apropiación de las TIC por parte de la población beneficiada. Al respecto, el documento 3457 ofrecía un diagnóstico que dejaba ver que, a pesar de los avances de las políticas ejecutadas, Colombia todavía estaba en niveles inferiores al promedio Latinoamericano en el acceso a servicios como internet de banda ancha, así como en la masificación y uso de las TIC. Este mismo examen sugería la existencia de una importante brecha interna en relación con las condiciones de acceso y aprovechamiento de estas tecnologías, que se reflejaba principalmente en el acceso y uso por parte de poblaciones marginadas y empobrecidas ubicadas en los estratos más bajos de los centros urbanos del país, y entre poblaciones urbanas y rurales de Colombia. (Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES, 2007). De manera particular, el documento CONPES destacaba los resultados de una evaluación contratada por el programa Compartel en el año 2006<sup>7</sup>, que mostraban un impacto positivo en el nivel de ingresos de los individuos que asistían regularmente a los telecentros comunitarios. Sin embargo, señalaba la necesidad de promover un mayor uso de los Telecentros por parte de la población beneficiada, así como mayor articulación de la infraestructura de Telecentros existente en las regiones con otros proyectos adelantados por el Gobierno Nacional que no tenían la infraestructura de TIC (como el SENA, la Federación Nacional de Cafeteros o el Ministerio de Agricultura, entre otros).

Además el CONPES 3457 mencionaba la importancia de adaptarse a las condiciones del mercado, mejorar la calidad de los servicios, articularse con iniciativas del Gobierno, aprovechar más la infraestructura instalada, promover la competitividad regional y liderar procesos de apropiación de las TIC por parte del sector productivo y de la sociedad en general<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Se trata de una Consultoría adelantada por el Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico de la Universidad de Los Andes. Reporte de visita y llamadas telefónicas a 920 telecentros. Primera versión. Enero, 15 de 2007. pp. 65, 101, 103.

<sup>8</sup> CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL — CONPES. Documento Conpes 3457. Lineamientos de política para reformular el programa Compartel de telecomunicaciones sociales. Departamento Nacional de Planeación, República de Colombia. Bogotá, Colombia, 29 de enero de 2007. [citado 16 de julio de 2010] Disponible en Internet: <http://www.dnp.gov.co/PortalWeb/Portals/0/archivos/documentos/Subdireccion/Conpes/3457.pdf>

### **Un Plan Nacional de TIC**

Tal como lo señalan Olga Paz (2006) y la Corporación Colombia Digital (2005), hasta el año 2006 no había una política nacional que agrupara las diversas iniciativas nacionales y locales que se realizan en el país frente al tema de TIC. Hasta ese momento, las políticas públicas más reconocidas eran la Agenda de conectividad, el programa Compartel y el programa Computadores para educar. En el año 2008 el entonces Ministerio de Comunicaciones planteó el Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -Plan TIC, política por medio de la cual se canalizaban todas las iniciativas relacionadas con las TIC en una sola política que da lineamientos al sector económico, al Gobierno y a la sociedad civil, para trabajar con objetivos comunes (Ministerio de Comunicaciones, 2008). El Plan TIC, reconoce el impacto de las TIC en la competitividad, la inserción en la economía globalizada y el impulso en el desarrollo socioeconómico. Sin embargo estos “beneficios sólo pueden convertirse en resultados concretos en la medida en que la sociedad se apropie de estas tecnologías y las haga parte de su desempeño cotidiano. Es decir, a través de usuarios preparados que utilicen las TIC, se puede lograr una verdadera transformación económica y social” (Ministerio de Comunicaciones, 2008, p. 5).

El Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fue resultado de un proceso participativo que, respaldado por un grupo interdisciplinario de expertos colombianos, convocó sectores gubernamentales, profesionales (salud), empresariales (grandes y pequeñas empresas), financieros, tecnológicos (software e internet), educativos y otros más asociados a las telecomunicaciones. Se realizaron reuniones en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, en las que también participaron diferentes instancias del sector público y privado. Este proceso de consulta estuvo orientado y buscó guardar coherencia con otras políticas públicas y programas de mayor nivel como la visión Colombia 2019, el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010, la Política Nacional de Competitividad, el Plan de Ciencia y Tecnología y el Programa Estratégico de Uso de Medios y Tecnologías de la Información y la Comunicación (MTIC) en la Educación (Rodríguez, 2008).

El proceso de consulta también incluyó la realización de un foro virtual entre julio y noviembre de 2007, y una consulta abierta en Internet que, durante dos semanas, puso en consideración pública el Plan. Según los datos de ese documento, la página de la consulta recibió más de 13.000 visitas, y registró más de 1.500 descargas del Plan. En todo el proceso general de consulta participaron universidades, grupos de investigación y diferentes actores sociales. Sin embargo, autores como Castrillón (2009) muestran que hubo varias críticas por la escasa inclusión regional y la precaria participación de organizaciones sociales de base, y por el fuerte carácter empresarial y comercial de todo el proceso del Plan TIC. El Plan TIC 2008-2019 reafirma los parámetros de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, que incorporan el desarrollo de programas de salud, educación y cultura que utilicen TIC, dentro de los lineamientos de política de telecomunicaciones sociales. El documento, además, hace énfasis en tres propósitos fundamentales: mejorar el acceso a la infraestructura, ayudar a la masificación de las TIC en las PYMES y consolidar el proceso del gobierno en Línea. Para ello cuenta con una matriz de acción compuesta por ocho ejes: por un lado, cuatro ejes transversales que contienen acciones que influyen en todos los sectores: comunidad, gobierno en línea, investigación, desarrollo e innovación, y un marco normativo y regulatorio. Por otro lado, cuatro ejes verticales que enmarcan las acciones de uso y apropiación de TIC en sectores específicos considerados críticos: educación, salud, justicia y competitividad empresarial. Veamos el cuadro siguiente.

**Cuadro 2. Ejes y programas del Plan TIC**

EJE	PROGRAMA
Educación	Programa Nacional de uso de medios y nuevas tecnologías “Colombia aprende”. Computadores para educar Red Académica de Tecnología Avanzada RENATA. Programas del SENA.
Salud	Programa de Telemedicina Sistema de Información de la protección – SISPRO
Justicia	Plan para la modernización tecnológica de la administración judicial
Competitividad empresarial	Mi PYME digital Comercio electrónico Seguridad informática
Comunidad	Programa Compartel Cultura Nacional de TIC Seguridad informática Pacto Social Digital
Gobierno en línea	Gobierno en línea Intranet gubernamental
Marco regulatorio	
Investigación y desarrollo	Centro de Investigación y Formación de Alto Nivel en TIC Centro de Bioinformática Centro de Investigación en Excelencia Electrónica, Telecomunicaciones e Informática ETI Observatorio TIC

Fuente: Elaboración propia a partir de la información registrada en [www.plantic.gov.co](http://www.plantic.gov.co)

Con el fin garantizar la aplicación del Plan TIC, como parte del mismo proceso, el Ministerio de Comunicaciones promovió el establecimiento de Comisiones Regionales de Competitividad en los departamentos y las alcaldías, estas últimas se encargaron de hacer la coordinación con los Planes de TIC a nivel regional, tramitar las contrapartidas, ejecutar los recursos y hacer seguimiento a los planes y programas del Plan. La participación activa del sector privado también contribuyó a la sostenibilidad de este proyecto, unas veces mediante alianzas con entidades públicas, y otras veces asociado con la

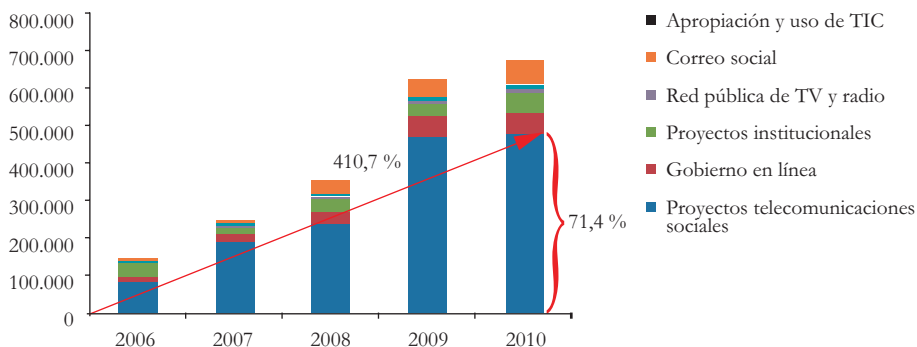
academia, y la cooperación internacional.

En el eje de Comunidad del Plan 2008-2019, se continúa trabajando conforme con el objetivo de promover el acceso universal mediante la vinculación de algunos sectores a los programas de Compartel, así como por medio de mecanismos para incentivar la expansión de los operadores privados de internet y de su acceso inalámbrico. Este programa es, actualmente, objeto de redefiniciones.

Varios propósitos se destacan en este proceso de reorientación de Compartel: a) hacer ajustes en la regionalización de sus proyectos: se proponía orientar los esfuerzos a una dimensión local de acuerdo con las necesidades de sus entornos; b) posicionar y difundir sus programas para que la sociedad colombiana sepa que Compartel trabaja por el acceso y la apropiación de las TIC en las zonas más apartadas y los estratos más bajos; c) hacer énfasis en la conectividad de las MiPymes; y d) redefinir las alianzas y acuerdos con entes privados para asegurar la sostenibilidad de los Telecentros una vez que el Estado retire su aportes.

Finalmente, es necesario mencionar el Documento CONPES 3670 para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las tecnologías de la comunicación y la información, aprobado el 28 de junio de 2010 (Consejo Nacional de Política Económica y Social — CONPES, 2010). Según este documento, entre los años 2005-2009 el Fondo de TIC (antes denominado Fondo de Comunicaciones) tuvo una inversión de \$0,9 billones, representada en diferentes programas como las telecomunicaciones sociales (acceso universal a las TIC), gobierno en línea, red pública de radio y televisión, correo social y otros programas institucionales. Las inversiones en telecomunicaciones sociales representan más del 70% de los recursos del fondo. En este grupo se incluyen los programas Compartel y Computadores para Educar. El programa Compartel, además de tener a su cargo la instalación y el desarrollo de los telecentros, tiene como objeto la provisión de acceso a Internet a instituciones educativas y de salud, a despachos judiciales y bibliotecas. El gráfico siguiente muestra las tendencias y los porcentajes de la inversión.

## Grafico 2. Inversiones en el uso social de TIC



Fuente: Ministerio de TIC, miles pesos constantes 2010

Según el CONPES 3670, Compartel ha beneficiado aproximadamente a 22.540 sedes educativas, de las cuales 1.669 hacen parte de la estrategia de apertura de establecimientos educativos como telecentros. El programa también ha beneficiado a 415 bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y a cerca de 78 casas de la cultura. De igual forma, a través del programa Computadores para Educar se han beneficiado 292 Bibliotecas con 4.450 computadores, así como 124 Casas de la Cultura con 2.363 equipos. Sin embargo, la combinación de estas cifras hace difícil rastrear el alcance de los programas de acceso público a TIC, pues los datos en algunos casos reportan el apoyo a centros de acceso en instituciones educativas que deberían prestar el servicio al público, y en otros casos reportan el apoyo a iniciativas que solo brindan acceso a la población estudiantil.

En un sentido similar, la política identifica dos ejes problemáticos para la continuidad y el fortalecimiento del desarrollo del acceso público a TIC. El primero, las escasas fuentes complementarias que permitan la continuidad de los servicios contratados; el segundo, los riesgos asociados con el cambio tecnológico: mejoramiento en la calidad del servicio y manejo de los computadores obsoletos. Para contrarrestar estos problemas, el documento plantea estas estrategias: i) la articulación con los gobiernos locales para la incorporación de la conectividad como un gasto recurrente en los presupuestos de las entidades territoriales, ii) la gestión con Organismos Internacionales y/o el

sector privado con el fin de acopiar recursos destinados a la adecuación y mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica, ampliación de cobertura y sostenibilidad del servicio en las bibliotecas públicas y casas de la cultura, y iii) la priorización de los recursos necesarios por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y/o el Ministerio de Cultura de sus respectivos marcos de gasto de mediano plazo.

La política pública también indicaba que esas estrategias debían incluir el análisis de la sostenibilidad para las 1.669 sedes educativas que hacían parte de la Estrategia de Apertura de Establecimientos Educativos como Telecentros, y que debían garantizar su sostenibilidad a partir de octubre y noviembre de 2010. Además la política indicaba que el Ministerio de TIC debía promover la apertura de Centros de Acceso Interactivo a las TIC en zonas rurales, suburbanas o con altos índices de necesidades básicas insatisfechas (NBI). Estos centros tienen la tarea de impulsar iniciativas educativas que multipliquen los beneficios de dichas tecnologías, y el Ministerio se encarga de aportar los recursos para su instalación y sostenibilidad, con el fin de contar con al menos 500 centros en los cuatro años siguientes.

El recorrido por las políticas públicas sobre TIC termina con la aprobación de la Ley de Bibliotecas (Ley 1379 de 2010), la cual dispone que en todas las bibliotecas que componen la Red de Bibliotecas Públicas se deberá prestar, como un servicio básico, el acceso a internet y la alfabetización digital (Congreso de la República de Colombia, 2010). En el año 2015, señala esta ley, el 100% de ellas deberá contar con conectividad a internet. Por estas razones la nueva política establece que el Ministerio de TIC y el Ministerio de Cultura deben definir una estrategia que explore diferentes alternativas de conectividad y dotación del parque tecnológico, teniendo en cuenta la evaluación de la situación actual y futura del mercado en las regiones, y los criterios técnicos, económicos y de calidad del servicio, con el objeto de determinar las responsabilidades respectivas

### **Políticas públicas y organizaciones sociales**

Las necesidades de información, comunicación e intercambio de conocimientos; las relaciones con redes nacionales e internacionales, al igual que los tra-



bajos en muy diversos programas sociales y culturales, han motivado el interés de las organizaciones sociales de Colombia por las TIC. Estos procesos, en conjunto, han estimulado la relación de estos actores con entidades de gobierno del orden local, nacional e internacional, así como su vinculación con el debate, diseño y ejecución de políticas públicas en distintos ámbitos.

Una de las estrategias implementadas por el Estado para trabajar en el tema de la apropiación de las TIC, es la formación de recursos humanos de alto nivel para la investigación y la innovación, no sólo con énfasis en los aspectos tecnológicos –como creación y expansión de redes, dotación de equipos y conectividad–, sino también y sobre todo en los sociales –atención a poblaciones marginadas, inclusión de otras lenguas y formas de conocimiento o creación de contenido local–. Esto permite una lectura compleja del panorama social de las TIC en el país, más allá de una visión tecnocrática del sector. Las carencias respecto a la apropiación de las TIC también están siendo abordadas mediante programas que incluyan procesos de alfabetización tecnológica y de acercamiento a la comunidad, para que los procesos estén en armonía con las necesidades particulares de cada grupo o sector. Por eso resultan de gran relevancia las iniciativas privadas y comunitarias desarrolladas por instituciones como Colnodo, Colombia Digital o Makaia, que buscan establecer una visión más integral frente a las TIC. Así es como se empiezan a vislumbrar pequeñas orientaciones en las políticas públicas que establecen las condiciones para un desarrollo más participativo por medio de la toma de decisiones que involucren voces de diferentes sectores

### **Consultas con la Red Nacional de Telecentros y otras organizaciones sociales**

Sin pretender abarcar la cantidad y variedad de aportes de las organizaciones sociales, vale la pena señalar algunos escenarios, experiencias y momentos claves de estas relaciones. Uno de los actores más importantes en los procesos relacionados con la producción y ejecución de políticas públicas en Colombia es la Red Nacional de Telecentros. Se trata de una iniciativa conformada por líderes de telecentros, académicos, ONG e instituciones del Estado que trabajan en el tema de las TIC. Su objetivo es apoyar procesos de gestión, participación y mejoramiento de las condiciones de las personas y

comunidades por medio de proyectos, encuentros, comunicación, diálogo e intercambio de saberes para fortalecer las competencias, el funcionamiento y la sostenibilidad de los telecentros.

De manera particular, la Red trabaja por la definición y ejecución de planes y políticas que fortalezcan los telecentros y los actores sociales vinculados con las TIC en Colombia. La Red no solo ha desarrollado un interesante mapeo de experiencias en el país con información sobre sus características básicas –ubicación, dotación, personal-, sino que ha sido la gestora de una serie de encuentros nacionales y regionales, así como de otros espacios de debate e intercambio de carácter local, nacional e internacional. Estos encuentros han propuesto espacios abiertos y plurales para el debate de la situación de los centros de acceso público y el desarrollo de acciones conjuntas. Entre los años 2001 y 2008 se realizaron cinco de estos eventos de carácter nacional; en 2009 se hicieron cuatro de orden regional, y en 2010 se realizó por primera vez el “Encuentro Nacional de TIC, Desarrollo y Cultura Digital 2010”, donde se compartieron experiencias públicas, privadas, nacionales e internacionales relacionadas con el desarrollo de los telecentros y otros centros de acceso público a las TIC<sup>9</sup>.

Otro ejemplo de alianzas entre instituciones privadas, públicas y educativas con impactos significativos en las políticas públicas, fue el proyecto de intercambio de experiencias y conocimientos entre diversos actores de telecentros iniciado en 2006. Se trata del programa “Gestión de Conocimiento e Intercambio de Experiencias entre Telecentros Comunitarios y Telecentros Compartel en Colombia”, del que participaron Colnodo, la Universidad Autónoma de Occidente – UAO, la Fundación Telecentre.org y el Programa Compartel (Casasbuenas, 2007). Entre los resultados destacados de este proyecto se encuentra el diseño de una metodología de apropiación social de telecentros que sirvió como ejemplo para el seguimiento a la instalación y organización de los “nuevos telecentros” pertenecientes al programa Compartel, creados a partir del CONPES 3457 de 2007. Estos “nuevos telecentros” fueron ubicados en establecimientos educativos públicos, prestaban sus servicios en una jornada dis-

---

<sup>9</sup> Más información en: <http://www.mintic.gov.co/mincom/faces/index.jsp?id=14817>

tinta a la escolar, y buscaban fortalecer los telecentros con ofertas de formación, materiales, metodologías e intercambio de conocimientos (APC, TIC, y Paz Martínez, 2009).

Adicionalmente, y como parte de un proceso internacional promovido por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC), las organizaciones de la sociedad civil convocaron en 2007 la primera consulta de políticas TIC en Colombia. La convocatoria fue organizada por Colnodo y APC, en asocio con la Universidad Externado de Colombia, el Observatorio de Gobierno, Sociedad y Tecnologías de Información (Observatics), la Red para la Gobernabilidad Electrónica Local (i-Local) y la Corporación Colombia Digital. Esta consulta tuvo como objetivo promover espacios de diálogo sobre las políticas de TIC entre diversos sectores sociales, para desarrollar propuestas que fueran tenidas en cuenta por el gobierno nacional (Colnodo, APC, Corporación Colombia Digital, y Observatorio de Sociedad Gobierno y Tecnologías de Información - Observatics, 2007). Se trató, así, de ampliar la discusión, y aumentar la inclusión y el conocimiento de estas políticas en la agenda ciudadana. Los resultados de este proceso constituirían un insumo para el Plan TIC, y representarían también un aporte al proceso de reestructuración del Ministerio de Comunicaciones.

De otra parte, las discusiones sobre la denominada apropiación social de las TIC, asunto de gran relevancia en los debates y documentos de política pública en Colombia, han estado alimentadas por las lecciones dejadas por experiencias como la Academia Nacional de Telecentros –parte de una estrategia global coordinada por Colnodo en alianza con el Ministerio TIC, apoyada por la iniciativa telecentre.org con la asesoría de la Fundación Esplai de España<sup>10</sup>-, o por la experiencia piloto con un modelo de apropiación de TIC en ambientes educativos desarrollada entre la Fundación Telefónica y la Corporación Colombia Digital – CCD<sup>11</sup>. Esta última supuso un trabajo con docentes de instituciones públicas y privadas

---

<sup>10</sup> Más información en: <http://www.telecentros.org.co/academia.shtml>

<sup>11</sup> La Corporación Colombia Digital es una entidad sin ánimo de lucro, de carácter mixto (público-privado), cuyo objetivo principal es promover el uso y la apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en diferentes sectores de la vida económica y social de Colombia. Mayor información en: [www.colombiadigital.net](http://www.colombiadigital.net)

del área urbana y rural de diferentes departamentos del país, beneficiarios del programa Educared en Colombia<sup>12</sup>.

Otras contribuciones a los debates sobre la apropiación social de las TIC provienen de las reflexiones de actores como la Fundación Makaia, la cual plantea que la discusión sobre el tema de apropiación social pasa por la definición, no solo de la denominada “brecha digital”, sino también de la ‘brecha social’. En efecto, sostiene la Fundación, que las desigualdades sociales en múltiples dimensiones también afectan significativamente el acceso y apropiación de las TIC, y se ven reflejadas en fenómenos que parecerían externos a estas cuestiones como las dimensiones culturales y contextuales de las comunidades (Botero, Rojas, Cadeac, y Escobar, 2009).

### **Las Bibliotecas como puntos clave para el acceso público a TICs**

Colombia se ha comprometido, en diferentes eventos y con diversas entidades, a desarrollar una sociedad de la información y del conocimiento incluyente y participativa, y a trabajar por un país con mejores condiciones de acceso a la información y a la comunicación, consciente de que su mejora contribuye a la igualdad y potencia las capacidades de competitividad del país. Aunque esos lineamientos no son vinculantes, es decir, no son de obligatorio cumplimiento, han resultado muy útiles pues, por una parte, han servido de herramientas para los procesos internos y la garantía de derechos y deberes ciudadanos de las organizaciones sociales del país, y, por otra parte, han servido como referente para que las instituciones gubernamentales mantengan cierto balance entre las responsabilidades públicas y la prestación de servicios por parte del sector privado.

Las discusiones internacionales y regionales han brindado unos marcos de referencia bastante útiles para el desarrollo de las políticas y experiencias de acceso público a TIC en el país. Estos marcos hacen énfasis en el acceso universal, las relaciones entre las denominadas brechas digital y social, la sociedad

---

<sup>12</sup> EducaRed fue creado en 1998 en España y hace parte de los diferentes programas de la Fundación Telefónica que buscan “favorecer la implementación de Tecnologías de la Información y de la Comunicación en los procesos educativos, potenciando la Sociedad de la Información del presente y del futuro en los diferentes países en donde el Grupo Telefónica está presente”. Mayor información en: [http://colombia.educared.org/mcolombia\\_soporte/home\\_60\\_\\_esp\\_2\\_\\_.html](http://colombia.educared.org/mcolombia_soporte/home_60__esp_2__.html)

del conocimiento y los derechos a la información y la comunicación. Entre los lineamientos internacionales más importantes en el sector TIC se encuentran los dados por los Objetivos de Desarrollo del Milenio – ODM planteados en el año 2000, y por la Cumbre Mundial de la Sociedad de La Información – planteados en Ginebra-2003 y Túnez-2005. Éstos parámetros han potencializado el sector de las TIC, siendo adoptados por diferentes políticas<sup>13</sup> que han aligerado el paso de la consolidación de este campo.

Por su parte, las bibliotecas y sus redes han adoptado manifiestos y declaraciones que destacan la necesidad de adoptar y adaptar las TIC para su trabajo. Es el caso, por ejemplo, del Manifiesto sobre internet de 2002 de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas (IFLA en Inglés), que proclama los principios de la libertad de acceso a la información a través de internet en las bibliotecas; o de las Directrices IFLA/Unesco sobre internet (2006), que establecen recomendaciones para desarrollar políticas de actuación y prioridades aplicables a los servicios de internet conforme a las necesidades de cada comunidad.

Estas orientaciones internacionales, más el trabajo de las redes de bibliotecas, de funcionarios públicos y de académicos, llevaron a que leyes como la 1379 de 2010 (por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones) establezca como principios fundamentales los derechos de expresión y de acceso a la información. Esa ley no solo está orientada a garantizar el acceso a internet como un servicio básico, sino que establece la alfabetización digital y los servicios de información local como desafíos a confrontar desde las bibliotecas públicas (Congreso de la República de Colombia, 2010).

De modo similar, las políticas y acciones estratégicas de las redes de bibliotecas relacionadas con el acceso a TIC están trabajando para responder, no solo al acceso, uso y manejo de información, sino también a programas de educación, circulación y construcción de conocimientos. Así, por ejemplo, en el Plan Estratégico de BiblioRed se entiende el acceso a las TIC como un mecanismo mediante el cual las bibliotecas públicas pueden distribuir y gen-

---

<sup>13</sup> Algunas de estas son el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Estado comunitario: Desarrollo para todos”, el documento Visión Colombia II Centenario: 2019, el Plan TIC 2008-2019; además de diversos lineamientos Conpes como el Conpes 3171 de 2002, el Conpes 3457 de 2007, el Conpes 3670 de 2010, y el Conpes Social 91 “Metas y estrategias de Colombia para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio - 2015” de 2005

erar capital cultural. Este Plan propone que el papel de la biblioteca pública debe estar orientado a la dimensión local-global-local, mientras que las TIC lo estarán a la dimensión global-local-global, siendo la biblioteca pública un puente entre los usuarios y estas tecnologías<sup>14</sup>. Lo anterior permite establecer que la tarea de las bibliotecas estaría especialmente relacionada con rescatar y defender las producciones y manifestaciones locales, reconociendo la importancia de la globalización y del conocimiento universal.

La red de bibliotecas de Medellín y del área metropolitana, por su parte, cuenta con el portal [www.reddebibliotecas.org.co](http://www.reddebibliotecas.org.co), que hace parte de los contenidos digitales locales de Medellín Digital, un programa municipal que trabaja para masificar el uso de las TIC y el acceso a recursos didácticos con el fin de mejorar la calidad educativa en la región<sup>15</sup>. En el caso de la Red de bibliotecas comunitarias de Cali (<http://www.cali.gov.co/redbibliotecas>), y como parte de su proceso de cualificación de servicios bibliotecarios y culturales, se ha propuesto facilitar el acceso a la información en todas sus formas, haciendo énfasis en el acceso a TIC. La Red cuenta con 24 bibliotecas conectadas a internet, 7 centros de acceso a internet que corresponden a programas de origen municipal (Infocalis), 1 telecentro y 1 Compartel<sup>16</sup>.

La relación entre las políticas de las redes de bibliotecas públicas y sus planes de acción se expresa en las acciones que realizan para conocer mejor la situación y el uso de las TIC en estos lugares. Y aunque todavía falta un buen camino por recorrer en la sistematización y producción de información, es importante mencionar los avances señalados por diversos estudios realizados en algunas redes de bibliotecas. Por el momento mencionaremos solo dos: el primero es el diagnóstico de la Red Nacional de bibliotecas realizado en Junio de 2009<sup>17</sup>, en el que se muestra no solo cómo ha crecido la demanda por el uso de internet, sino la manera como

---

<sup>14</sup> er Documento del Plan Estratégico de Bibliored en: <http://www.bibliored.edu.co/files/images/contenido/PLAN%20ESTRATEGICO%20BIBLORED%202009>

<sup>15</sup> Mayor información en: <http://www.slideshare.net/Networking.tic/red-de-bibliotecas-de-medelln-presentation>

<sup>16</sup> Mayor información en: <http://www.cali.gov.co/publico2/mapas/mapaconectividad.htm>

<sup>17</sup> Ver documento del Plan Estratégico Bibliored en: <http://www.bibliored.edu.co/files/images/contenido/PLAN%20ESTRATEGICO%20BIBLORED%202009.pdf>

las bibliotecas han respondido con servicios especializados dirigidos a la formación de usuarios en alfabetización tecnológica y apropiación de TIC. El segundo es un estudio de impacto sobre el nivel de conocimiento, la importancia y el uso de los servicios de TIC y de su portal de internet, realizado a comienzos de 2010 por la Red de Bibliotecas de Medellín. Este estudio mostró que internet ha ganado gran importancia entre los usuarios, y que éstos, además, han expresado altos niveles de satisfacción con los servicios prestados por la biblioteca. El 94% de los encuestados, por ejemplo, escogió la biblioteca como el lugar para utilizar internet gratuito, y una gran mayoría también reconoció el internet como un gancho para el ofrecimiento de otros servicios TIC<sup>18</sup>.

### **¿Qué hacer con los Cibercafés?**

La situación de los cibercafés es paradójica. Aunque los datos que hemos recogido muestran que los cibercafés: 1) son mayoritarios (aproximadamente 15.000, que representan más del 81% de los CAP en el país), 2) tienden a ser los lugares preferidos de los usuarios para acceder a las TIC (Gómez y Gould, 2010), y 3) el costo de acceso no parece ser un factor que impida su preferencia, por encima de los telecentros o las bibliotecas (Clark y Gómez, 2011); todavía existe muy poca información sobre estos centros en el país, y casi ningún estudio que los incluya sistemáticamente. De acuerdo con el boletín de prensa del DANE de 2008 sobre “Indicadores Básicos de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC. Hogares, Comercio, Industria, Servicios y Microestablecimientos”, los centros más utilizados por las personas mayores de 5 años para acceder a Internet fueron los centros de acceso público con costo (café Internet) y el 53,1% de las personas los usaron durante los últimos 12 meses. En el año 2009, el DANE publicó un nuevo boletín de prensa sobre Indicadores Básicos de TIC, dedicado sólo al uso e ingreso de las TIC en hogares y personas mayores de 5 años. Según

---

<sup>18</sup> UNIVERSIDAD EAFIT. Desarrollo Etapas 3 y 4: Análisis, presentación de resultados y planteamiento de Recomendaciones. Proyecto Investigación de mercados para la Red de Bibliotecas sobre el impacto generado en las comunidades, a partir de las actividades enmarcadas en los ejes de trabajo que actualmente se realizan: uso de TIC y portal de internet, 21 de abril de 2010. Disponible en: <http://www.reddebibliotecas.org.co/Documents/Estudio%20de%20impacto%201.pdf>

el boletín del DANE el 47,2% de las personas encuestadas manifestaron haber asistido al centro de acceso público con costo (café internet), durante los últimos 12 meses. Le siguen el hogar con el 43,8%, y las instituciones educativas con el 26,6%. Los lugares menos visitados fueron los centros de acceso público gratuito, con el 4,1%.

Los resultados de este estudio no solo evidencian el crecimiento de los cibercafés en el país, sino la importancia que tienen para diferentes procesos de información, comunicación y acceso y construcción de conocimiento. Además, los cibercafés se han convertido en lugares interesantes para la capacitación en el uso de las TIC, para el encuentro y socialización (especialmente de niños y jóvenes), e incluso para la cooptación y formación política. Sin embargo, las políticas públicas de TIC del país han ignorado esos procesos, y han expresado una actitud punitiva hacia dichas experiencias, es decir, a la persecución de los cibercafés que hacen parte de la economía informal, se suma el hecho de que esas políticas escasamente los contemplan, y cuando lo hacen subrayan la necesidad de ejercer mayores controles en el acceso para la seguridad de poblaciones vulnerables como niños y jóvenes<sup>19</sup>.

El estado del desarrollo y los usos de los cibercafés representan un desafío no solo para la academia y las redes que trabajan con el acceso público a TIC, sino también para los planificadores de sus políticas públicas. En Argentina, por ejemplo, se realizó un interesante estudio que mostró la posible contribución que hacen los cibercafés al desarrollo social, aunque este no era su propósito principal (Finkelievich y Prince, 2007). En resumen, las experiencias de los cibercafés deberían ser incluidas de manera más clara y eficaz en los procesos de CAP. Esta decisión ayudaría a fortalecer no solo espacios de intercambio y trabajo conjunto sino también a constituir espacios de discusión y construcción de planes y programas que permitan integrarlos en las políticas y planes estatales e institucionales.

### **Conclusiones: Retos de las políticas públicas TIC en Colombia**

Hemos presentado un panorama de la historia reciente de las políticas pú-

---

<sup>19</sup> Ver por ejemplo la Ley 1341 de 30 de julio de 2009. Disponible en Internet: <http://web.presidencia.gov.co/leyes/2009/julio/ley134130072009.pdf>



blicas TIC en Colombia y su posible contribución al desarrollo social. También resaltamos la importancia de las organizaciones de la sociedad civil en la discusión de dichas políticas, así como en la implementación de programas para el acceso, el uso y la apropiación de las TIC. Por último, señalamos el valioso papel que juegan los cibercafés en el acceso público a TIC en el país, y en la necesidad de incluirlos tanto en los diálogos y las concertaciones como en los proyectos de conectividad con visión social. Finalmente, concluimos esta discusión señalando cuatro desafíos importantes para las políticas públicas en materia de TIC en Colombia.

### *1. Sostenibilidad económica y tecnológica*

Además de la inclusión de los cibercafés en los procesos de intercambio y construcción de políticas públicas, es importante señalar otros vacíos y retos evidenciados en nuestro análisis. Los primeros y más sobresalientes tienen que ver con la sostenibilidad económica y tecnológica de estas experiencias. Tal y como lo expresó, en el Encuentro Nacional de TIC de 2010, el ex Ministro (e) de TIC Daniel Enrique Medina, una de las grandes amenazas de las políticas vigentes está en la falta de presupuesto para sostener un proyecto que puede costar aproximadamente 350 millones de dólares<sup>20</sup>.

Como se mencionó antes, la financiación de las políticas en el país recae, en gran medida, en el Fondo de TIC<sup>21</sup>, que hace parte del nuevo Ministerio TIC. Y aunque se ha venido ampliando para que otros sectores y gobiernos locales participen en este tipo de inversiones (Consejo Nacional de Política Económica y Social — CONPES, 2010), es necesario fortalecer las redes y alianzas entre las instituciones públicas, el sector privado y las organizaciones sociales. Se trata de un propósito muy pertinente, pues, como lo señala el mismo ex Ministro, si no se encuentra financiación a tiempo se puede poner en riesgo la cobertura y apropiación de las TIC en Colombia, lo que aumentaría la desigualdad social, económica y regional en el país. Por lo

<sup>20</sup> ENCUENTRO NACIONAL TIC, Desarrollo y Cultura Digital. 30 de junio y 1 de julio de 2010. Bogotá, Colombia. Mayor información en <http://www.telecentros.org.co/encuentro2010.shtml?apc=P1-1--yx=21105>

<sup>21</sup> Este organismo recibe la mayor parte de sus ingresos de la contraprestación periódica de los proveedores de redes y servicios, y de la contraprestación económica por la utilización del espectro radioeléctrico.

tanto, las oportunidades para establecer alianzas con los cibercafés pueden ser aún más importantes. Si los cibercafés ofrecen el acceso, ¿las iniciativas de Internet Social, impulsadas por el Plan Nacional de TIC, podrían promover el uso efectivo y la apropiación social de las TIC en alianza con éstos, o al menos utilizar algunas de las ideas de su funcionamiento como negocio? Este es un asunto que merece más exploración y soluciones creativas.

## *2. Servicio en áreas rurales*

El cubrimiento y acceso de las TIC en las zonas rurales y semirurales sigue representando un gran desafío. Aunque la composición del país ha cambiado profundamente en las últimas décadas, la población rural representa un porcentaje muy importante (aproximadamente el 26% de la población colombiana, DANE 2010)<sup>22</sup>. El fortalecimiento de las comunidades rurales no solo contribuiría a la búsqueda de la paz en Colombia, sino a las posibilidades de desarrollo socioeconómico y político del país y sus regiones. Las TIC, tal y como se planteaba desde las políticas del presidente Andrés Pastrana (1998-2002), pueden cumplir un papel importante en estos procesos.

Los documentos de política pública muestran que la mayor parte de los proveedores y usuarios de Internet se localizan en las cinco ciudades principales del país, dejando por fuera no solo a la mayoría de ciudades y distritos (e incluso varias zonas dentro de estos), sino a las zonas rurales y semirurales. Además, como lo señalaba Olga Paz en el 2007, los programas de inclusión social planteados por el gobierno no han logrado llegar a la mayoría de poblaciones rurales y semirurales. Así ha sucedido, según Paz, con los programas como Compartel, la Agenda de Conectividad con el programa de Gobierno en línea y Computadores para educar, al igual que con las iniciativas de educación virtual que ofrecen el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, la Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria - CORPOICA, y la Red de Información y Comunicación Estratégica del

---

<sup>22</sup> Según datos del censo general de población, realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE en el año 2005 la población colombiana era de 42'888.594 habitantes, de los cuales 31'886.602 (74,3%) habitan en las cabeceras municipales o distritales y 11'001.990 (25,7%) en el sector rural.

Sector Agropecuario – AGRONET. Por estos motivos, esta autora propone que es necesario revisar y medir estos programas y políticas que incentivan el uso de Internet, a fin de fortalecer y mejorar la aplicación de las políticas públicas (Paz Martínez, 2007).

### *3. Más allá de la modernización: apropiación social*

Resulta importante destacar que, a pesar de los esfuerzos realizados por las organizaciones de la sociedad civil (varios de ellos en alianza con organizaciones gubernamentales), las políticas y programas del Estado siguen privilegiando un enfoque desarrollista e instrumental. Esta perspectiva tiende a ver la difusión y el acceso a las TIC per se, como alternativas para resolver problemas de gobernabilidad, competitividad, paz o pobreza, sin tener en cuenta los contextos y necesidades de las poblaciones involucradas, ni las características del uso, integración e innovación de esas tecnologías en la vida cotidiana de los individuos, las organizaciones y las comunidades.

Las políticas públicas en Colombia siguen enfatizando en estrategias para garantizar la prestación de servicios, incrementar las conexiones y la velocidad de internet, y aumentar el número de computadores y centros de acceso en las instituciones públicas, prestando menor atención a la calidad y a los resultados de los usos que se está dando a esas tecnologías. Los procesos de “alfabetización tecnológica” y la formación de recurso humano de alto nivel para la investigación y la innovación son muy importantes. Sin embargo, resultan insuficientes frente a los propósitos de integrar de manera más efectiva el acceso a las TIC con procesos de desarrollo, ciudadanía e integración cultural y política. Por ello es importante fortalecer, por una parte, la investigación y la producción de información sobre los resultados de las experiencias de uso, y, por otra parte, promover la participación comunitaria en los procesos de toma de decisiones sobre la adopción y el desarrollo de programas de TIC.

### *4. Etnia, género y generación en las políticas TIC*

A pesar del liderazgo y la participación de muy diversos sectores sociales en la formulación de políticas públicas sobre TIC, existen serios vacíos a la hora de

contemplar, en estas iniciativas, las diferencias étnicas, regionales, generacionales y de género en el país.

De acuerdo con Oswaldo Ospina -coordinador de TIC para la educación y el desarrollo social de la Corporación Colombia Digital-, el acceso y aprovechamiento de TIC tiende a diferir según el género y el nivel educativo. Al parecer, las mujeres acceden menos a las TIC, y si tienen un nivel educativo bajo, las probabilidades son aún más escasas (Ospina, 2009). Observaciones como ésta llaman la atención sobre la necesidad de desarrollar mecanismos de seguimiento al impacto del uso de las TIC, que permitan mostrar en qué grado éstas inciden en la reducción de condiciones de exclusión e inequidad de las mujeres. Así mismo, sugieren que se deberían incluir, en las mediciones de uso de las TIC, indicadores relacionados con la diferencia de géneros, y no sólo ponderar la distribución de usuarios en el país en términos regionales y etarios.

De otra parte, a pesar de los esfuerzos del Estado y las organizaciones sociales para elaborar y promulgar leyes y programas relacionados con a) el acceso a contenidos pornográficos infantiles en internet, b) el acceso a redes globales por parte de menores de edad, y c) sobre códigos de conducta<sup>23</sup>, todavía se ve la necesidad de considerar programas y proyectos de acceso y apropiación dirigidos específicamente a los niños y los jóvenes. Así como lo muestran los estudios de Barón y Cadena, ellos no solo son los principales usuarios de los centros de acceso público, sino también son los que mayor predisposición, habilidad y capacidad tienen para manejar los equipos y las herramientas de las TIC. Paradójicamente, son los niños y los jóvenes los que, en ocasiones, tienen más dificultades para acceder a estas tecnologías (Barón, 1999).

##### *5. El tema de los indicadores de desempeño*

Las políticas analizadas cuentan, por lo menos, con dos fuentes oficiales de indicadores sobre el desempeño de las TIC. Por una parte, el Departamento

---

<sup>23</sup> Ver más sobre legislación para la protección de niños y jóvenes en: Casasbuenas, Julián. Seguimiento a la Protección de los Niños desde Internet. : XIV Congreso Colombiano de Prevención y Atención del Maltrato Infantil: Hogares Libres de Violencia. Octubre 11 de 2006. [citado el 30 de julio de 2010] Disponible en Internet: [www.colnodo.apc.org](http://www.colnodo.apc.org)

Administrativo Nacional de Estadística – DANE, recoge información sobre el uso de las TIC en los sectores productivo, educativo, Estado y en la comunidad a través de encuestas periódicas como la Encuesta Continua de Hogares – ECH, la Gran Encuesta Integrada de Hogares - GEIH y la Encuesta de Calidad de Vida – ECV. Y de otra parte, el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones - SIUST da cuenta de la infraestructura existente en el país al recoger datos provenientes de los operadores de servicios de líneas telefónicas, celulares e internet existentes en Colombia.

Aunque los datos y las estadísticas de las instituciones estatales han adoptado las normativas internacionales de la UNCTAD/UN y la CEPAL para facilitar la comparación internacional de cifras, estas han enfrentado problemas de continuidad y en el uso de categorías y variables compartidas que permitan hacer seguimiento y comparaciones (temporales, espaciales o entre diferentes grupos poblacionales, entre otras).

La diversidad, disparidad y falta de continuidad de la información y los indicadores sobre el desempeño de las TIC, representa un gran desafío para los sectores involucrados en la construcción y ejecución de políticas públicas. Sin embargo, a pesar de los intercambios intersectoriales destacados en este artículo, la información recogida muestra que no hay diálogo, ni miradas conjuntas a las cifras y las variables producidas por las instituciones gubernamentales, ni por las organizaciones sociales y la academia.

La construcción de miradas integrales y continuas de los datos y la información sobre el desempeño de las TIC y, de los centros de acceso en particular, representan un desafío muy importante. Mejor aún, si ese desafío incluye la posibilidad de construir indicadores y análisis conjuntos que consideren los contextos locales y globales que inciden en el desarrollo de programas con TIC. Además, sería importante desarrollar marcos conceptuales y metodológicos para la construcción de indicadores sobre los impactos sociales, tecnológicos y culturales de los centros de acceso público, pues este sigue representando un gran vacío no solo en Colombia sino también en muchos otros países (Sey y Fellows, 2009). Esta información no solo ayudaría a conocer mejor las trayectorias de estas experiencias sino a su fortalecimiento y desarrollo, de acuerdo con los cambios sociales y tecnológicos del mundo contemporáneo.

## Referencias

APC, TIC, A. y PAZ MARTINEZ, O. P. 2009. Informe de acción de incidencia regional Colombia: nuevos telecentros del programa Compartel.

BOTERO, S., ROJAS, A., CADEAC, P. y ESCOBAR, C. 2009. Apropiación de las TIC en la Agenda Pública.

CASASBUENAS, J. Gestión de Conocimiento e Intercambio de Experiencias entre Telecentros Comunitarios y Telecentros Compartel en Colombia. Encuentro Latinoamericano de Telecentros e Inclusión Social 2007, 2007 Santiago de Chile.

CASTRILLÓN, É. 2009. Políticas Públicas sobre TIC en el Marco de la Sociedad de la Información en Colombia. Una reflexión sobre un tema aún pendiente en la investigación social. *Revista Q*, 3, 25.

CLARK, M. y GOMEZ, R. 2011. The negligible role of fees as a barrier to public access computing in developing countries. *EJISDC*, 46.

COLNODO, APC, CORPORACIÓN COLOMBIA DIGITAL y OBSERVATORIO DE SOCIEDAD GOBIERNO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN - OBSERVATICS 2007. Resultados consulta sobre Políticas de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Colombia.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA 2010. Ley 1379 de 2010. *In: CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA* (ed.).

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL CONPES 2007. Conpes 3457. Lineamientos de política para reformular el programa Compartel de telecomunicaciones sociales.: Bogotá, Colombia.

CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL CONPES 2010. Conpes 3670. Lineamientos de política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Departamento Nacional de Planeación, República de Colombia. Bogotá, Colombia.

CORPORACION COLOMBIA DIGITAL 2005. La Sociedad del Conocimiento en Colombia y el fortalecimiento de los procesos comunitarios. Bogota.

DANE. 2010. *Censo General del 2005* [Online]. Bogota: Departamento

Administrativo Nacional de Estadística. Available: [http://www.dane.gov.co/daneweb\\_V09/index.php?option=com\\_content&view=article&id=307&Itemid=124](http://www.dane.gov.co/daneweb_V09/index.php?option=com_content&view=article&id=307&Itemid=124) [Accessed Feb 11 2011].

FINQUELIEVICH, S. y PRINCE, A. 2007. *El (involuntario) rol social de los cibercafés (Cibercafés' (involuntary) social role)* Buenos Aires, Editorial Dunken.

GOMEZ, R. y GOULD, E. 2010. The “Cool Factor” of Public Access to ICT: Users’ perceptions of trust in libraries, telecentres and cybercafés in developing countries. *Information Technology y People*, 23, 247-264

MINISTERIO DE COMUNICACIONES 2008. Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Plan Nacional de TIC 2008-2019. Todos los colombianos conectados, todos los colombianos informados. In: BOGOTÁ, C. (ed.).

OSPINA, O. 2009. Aprendamos. *Boletín Semanal Colombia Digital* [Online], 4. Available: [http://www.ccdboletin.net/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=182&Itemid=61](http://www.ccdboletin.net/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=182&Itemid=61)

PAZ MARTÍNEZ, O. 2006. Reporte de Políticas TIC en Colombia.

PAZ MARTÍNEZ, O. 2007. Alternativas y desafíos de las TIC en el medio rural: Apuntes con base en el contexto colombiano. Available: <http://www.colnodo.apc.org/investigacion.shtml?apc=f-xx-1-&x=179>

RODRÍGUEZ, M. 2008. El Plan Nacional de TIC 2008 – 2019. *Revista Sistemas*, Enero-Marzo, 7.

RUEDA, R., ROZO, C. y ROJAS, D. Formación de docentes y tecnologías de la información. El caso de las universidades y normales de Bogotá. I Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación CTS+I, 2006 Mexico DF. OEI, AECI, Universidad Nacional Autónoma de México.

TAMAYO, C. A., DELGADO, J. D. y PENAGOS, J. E. 2007. *Hacer real lo virtual. Discursos del desarrollo, tecnologías e historia del internet en Colombia*, Bogota, CINEP, COLCIENCIAS, Universidad Javeriana.





# No es lo mismo pero es igual: Diferencias y similitudes entre bibliotecas, telecentros y cibercafés en Colombia<sup>1</sup>

Luis Fernando Barón y Ricardo Gómez

## Introducción

Este artículo ofrece un balance de las diferencias y las similitudes más destacadas entre las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés en Colombia. Esta comparación girará en torno a tres ejes temáticos utilizados durante la indagación de campo: a) fortalezas y desafíos; b) necesidades de información de los usuarios, y c) contribución social y perspectivas de futuro de los centros de acceso.

En un estudio de centros de acceso público en 25 países que precedió esta investigación (Gómez 2012)<sup>2</sup>, se analizaron las similitudes y las diferencias entre los distintos tipos de centros en relación con el acceso, la capacidad y el entorno. Este estudio internacional abordó nueve países de Latinoamérica, y otros de Asia, África y Europa Central; se estudiaron bibliotecas, telecentros y cibercafés para tener un panorama completo del fenómeno del acceso público a computadoras e Internet en diferentes regiones del mundo. El cuadro

---

<sup>1</sup> Una versión anterior de este texto fue publicada en la revista académica *Information Technologies & International Development* (ITID), Vol 8, Issue 4, p. 14-43

<sup>2</sup> Ver más sobre este estudio en el anexo sobre metodología.

NO ES LO MISMO PERO ES IGUAL: DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE  
BIBLIOTECAS, TELECENTROS Y CIBERCAFÉS EN COLOMBIA

siguiente presenta el resumen de estos hallazgos<sup>3</sup>, los cuales son convergentes con la situación general que encontramos en Colombia.

**Cuadro 1. Acceso, Capacidades y Entorno de los CAP en Colombia.**

	<b>Componentes</b>	<b>Bibliotecas</b>	<b>Telecentros</b>	<b>Cibercafés</b>
Acceso	El acceso físico	Ofrece algunas localidades no urbanas	Ofrece horas y lugares convenientes no urbanas	Lugares en su mayoría urbanos
	Adecuación	Consideradas como físicamente más seguras	Cumple con las necesidades locales	La gente quiere ir
	Accesibilidad económica	Tipo más accesible económicamente	Percibido como accesible	Más costoso que los otros centros, pero sigue siendo visto como accesible
	Acceso a las TIC	El acceso a las TIC varía	El acceso a las TIC varía mucho	Ofrece más acceso a las TIC
Capacidades	Capacidad del personal	Baja capacidad y alfabetización digital del personal	La capacidad del personal y la alfabetización digital varían	Alta capacidad y alfabetización digital del personal
	Capacidad de los usuarios	La capacidad de los usuarios varía	La capacidad de los usuarios varía	Alta capacidad del usuario
	Necesidades locales (contenidos y servicios)	Materiales obsoletos	Ofrece contenido relevante a nivel local	Ofrece acceso a Internet, pero no crea contenido

<sup>3</sup> Tomado de Clark, M., y Gómez, R. (2012). Libraries, Telecenters and Cybercafés: A Comparison of Different Types of Public Access Venues. En, Gómez, R. (Ed.), Libraries, Telecentres, Cybercafés and Public Access to ICT: International Comparisons, (pp. 1-10).

	<b>Componentes</b>	<b>Bibliotecas</b>	<b>Telecentros</b>	<b>Cibercafés</b>
Entorno	Factores socio-culturales	Varía de país a país	Varía de país a país	Varía de país a país
	Voluntad política	Voluntad política alta, pero prosupuestos muy limitados	Algo de apoyo político, varía	Voluntad política baja
	Apoyo popular	Escaso apoyo popular, algunos líderes locales	Un fuerte apoyo popular, apoyo de las ONG y grupos de interés	Percibido como lugar “cool” donde la gente quiere ir

El estudio del caso colombiano nos permitió profundizar en el análisis comparativo entre los diferentes tipos de Centros de Acceso Público-CAP, con lo cual intentábamos complementar los pocos estudios existentes en el país relacionados con el tema, debido a que estos se focalizaban, por una parte, en cómo mejorar el diseño y la operación de los telecentros (por ejemplo, Amariles, Paz et al. 2006; Gaitán 2007; Paz Martínez 2007; Soto 2007; Parkinson and Lauzon 2008); y por otra parte, en analizar y mejorar el desempeño de los telecentros promovidos por las instituciones gubernamentales (Ministerio de Comunicaciones y Universidad de los Andes 2007; Colnodo, Universidad Autónoma de Occidente et al 2008).

De acuerdo con el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicación, Colombia tenía en 2012 aproximadamente 18,306 centros de acceso público que proveían el acceso a las TIC. Al cruzar la información de la Red Nacional de **Bibliotecas Públicas, de la Red Nacional de Telecentros y del documento Conpes 3670 de 2010**, se puede calcular que el 82% del acceso fue provisto por los cibercafés, el 15% por los telecentros (de instituciones del Estado y de organizaciones sociales), y el restante 3% por las bibliotecas públicas (ver cuadro)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Según el Informe Trimestral de Conectividad de Agosto de 2010 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, el acceso mediante centros colectivos en el país, incluidos los telecentros de Compartel, asciende a 18.306. Según los reportes de la página web de la

NO ES LO MISMO PERO ES IGUAL: DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE  
BIBLIOTECAS, TELECENTROS Y CIBERCAFÉS EN COLOMBIA

Los datos que se presentan a continuación distinguen entre los telecentros financiados y promovidos por instituciones del gobierno nacional, departamental y local, y los que han sido creados y desarrollados por organizaciones de base, fundaciones sociales y ONG.

**Cuadro 2. CAP en Colombia**

Tipo de centro	Cantidad estimada
<b>Bibliotecas Públicas*</b>	522
<b>Telecentros</b>	2,731
ONG: 1,062	
Gobierno: 1.669	
<b>Cibercafés</b>	15,053
Total	18,306
<i>*El total en Colombia es de 1178 bibliotecas, pero de acuerdo con los datos de la Red Nacional de Bibliotecas, solo 522 cuentan con servicio de Internet.</i>	

Fuente: Propia con base en información de los Ministerios de Cultura y Educación y la Red Nacional de Telecentros.

A partir de la información recolectada en el estudio de Colombia encontramos en cada uno de estos tipos de centros de acceso las siguientes particularidades, que analizaremos en detalle más adelante:

- 1) Los cibercafés se han multiplicado de forma exponencial y han logrado cubrir amplios sectores en las ciudades y los municipios. Los emprendedores de los cibercafés han mostrado gran habilidad para adaptarse a los desarrollos tecnológicos y a las necesidades de los usuarios, brindando

---

Red Nacional de Bibliotecas Públicas a julio de 2011, su número total ascendía a 1.178, y de acuerdo con los datos de la página web de la Red Nacional de Bibliotecas, de la Biblioteca Nacional, del Ministerio de Cultura, de las 1.178 bibliotecas públicas, 522 tienen servicio de Internet. Por su parte, aunque la Red Nacional de Telecentros tiene inscritos en su sitio web 1.504 telecentros y centros de acceso público a TIC, en las entrevistas que realizamos a miembros de esta red nos informaron que ellos han logrado ubicar aproximadamente 1.062 en todo el país. De la misma manera, el documento de política para la continuidad del programa de acceso y servicio a las TIC (Conpes 3670) de Julio de 2010 muestra que los telecentros de Compartel (la mayoría hace parte de la Estrategia de Apertura de Establecimientos Educativos), asciende a 1.669.

servicios de calidad así como apoyo y capacitación informal en el uso de TIC. Sin embargo, por razones de desconocimiento, desinformación y desinterés, los gestores y operadores de estos lugares no tienden a percibirse a sí mismos como agentes de desarrollo local, ni se han involucrado en acciones tendientes a fortalecer procesos socioeconómicos distintos a la provisión de servicios de acceso a información y comunicación.

2) Los telecentros de carácter comunitario y social son reconocidos por brindar capacitación y apoyo a personas y comunidades con necesidades, intereses y condiciones particulares de uso de las TIC (promoción de eventos culturales, desarrollo de negocios locales, reconstrucción de historias locales). Varios de ellos también desarrollan trabajos que articulan el acceso y uso de las TIC con iniciativas de carácter productivo y en ramas como la salud y la educación. Otros se asocian con proyectos de carácter étnico, cultural y político. Sus mayores desafíos, en conjunto, yacen en la sostenibilidad de los proyectos sociales y la actualización de sus equipos.

También se encuentran los telecentros institucionales, que hacen parte de programas de carácter nacional, departamental o municipal, y que tienden a focalizar su acción en sectores y comunidades vulnerables y marginadas. Estos combinan el acceso y la capacitación en TIC con la formación y promoción de servicios de las instituciones del Estado, lo cual resulta útil para las últimas porque les permite difundir y promover sus programas y proyectos políticos.

Una de las mayores contribuciones de los telecentros, y principalmente de las redes locales y nacionales conformadas por éstos, es originar y mantener las discusiones públicas sobre el sentido y el aporte social de estas experiencias. Sumado al aporte que han hecho al diseño e implementación de políticas públicas en el campo de las TIC en Colombia. Adicionalmente hay que señalar que estas redes han desarrollado un interesante proceso de acción colectiva y ciudadana sobre el acceso, el uso y la apropiación de las TIC.

3) Los centros de acceso a TIC de las bibliotecas públicas se destacan por la vocación y espíritu público de sus directores y operadores, y por el apoyo y la formación que brindan, no sólo sobre el uso de las tecnologías, sino también sobre la ubicación, el manejo y el uso de la información y el conocimiento. A pesar de ello, estos centros tienen serias limitaciones de cubrimiento, dotación y actualización de equipos e incluso de buena conexión a internet, sobre todo en las zonas periféricas del país y en las ciudades capitales.

La tabla siguiente sintetiza los aspectos consultados y analizados en los tres tipos de CAP, que serán descritos con mayor profundidad más adelante.

**Cuadro 3. Oportunidades y retos de los CAP**

	<b>Cibercafés</b>	<b>Telecentros</b>	<b>Bibliotecas</b>
<b>Ventajas</b>	Libertad y equipos.  Confianza en los operadores  Ubicación y horarios	-Diagnósticos y conocimiento local (proyectos de desarrollo local).  Capacitaciones a la medida de los públicos  Desarrollo de contenidos locales y relaciones con otros medios y proyectos	Espíritu de servicio público  Apoyo personalizado  Variedad de fuentes informativas.  Trabajo en red
<b>Desafíos</b>	No hay programas de formación.  Se hacen cargo de tareas y actividades que invaden la privacidad de usuarios.	Servicio especializado. Sostenibilidad	Ubicación y horarios  Presupuestos  Responsables de las TIC

<b>Necesidades de información</b>	Cara a cara (relaciones cotidianas)  Eficiencia en la respuesta a las sugerencias y necesidades de usuarios.	Mediante el conocimiento local y el quehacer cotidiano.	Tienen diversas herramientas.  No se ven eficientes en la sistematización y análisis de la información recogida.
<b>Contribución Social</b>	No se ven aportando al desarrollo local. Pero abiertos a experimentar y aportar.  Se ven aportando al bienestar mediante el servicio y uso de TIC	Visibilidad y discusión pública de su aporte al desarrollo.  Resultados en proyectos con comunidades locales.	Servicio y formación integral.  Focalizados en sectores con discapacidades físicas.
<b>Futuro</b>	Crecimiento del negocio (más equipos, más servicios)	Diseño de programas y propuestas diferenciales de formación y proyectos sociales.  Telecentros del Estado: apuesta por cobertura, mas acceso a las TIC.	Oferta integral de información, conocimiento, comunicación y cultura.

### **Cibercafés: buen servicio y menos responsabilidad social.**

“Cuando empezó a salir eso que vendían que las líneas para internet, entonces vi los precios y me di cuenta que era fácil; porque antes pensaba que era difícil, y yo lo monté con el televisor, con la línea, todo ilimitado, y como yo tenía ya mi negocio de llamadas pues aproveché y lo coloqué.” (Entrevista realizada a un Operador de Cibercafé, Barranquilla).

Del mismo modo que muchos países de América Latina y del mundo, Colombia ha experimentado un importante crecimiento y desarrollo de los cibercafés. Sin embargo, las políticas públicas han adoptado una actitud policiva y de control hacia estos<sup>5</sup>, mientras que los académicos y las organizaciones sociales

<sup>5</sup> La ley 1341 de 2009, que reestructuró el Ministerio de TIC, plantea que esta instancia debe coordinar la articulación del Plan TIC a su cargo con el Plan de Educación y los demás planes sectoriales. Sin embargo las políticas están orientadas al ejercicio de mayores controles en los cafés internet para la seguridad de poblaciones vulnerables tales como los niños y los jóvenes. Congreso de la República de

les reclaman menos interés económico y más contribución al desarrollo local.

De acuerdo con las personas y los expertos consultados, los cibercafés son en su mayoría el resultado de la búsqueda de alternativas informales de emprendimiento y generación de ingresos. Muchos de ellos son producto del desarrollo de negocios de acera (callejeros), de venta de llamadas a celular, o de pequeños establecimientos para hablar por teléfono, generalmente ubicados cerca de los mercados, las instituciones educativas, los centros comerciales o los lugares con alta circulación de personas. Su aumento es producto del crecimiento de la demanda y la oferta tecnológica y de servicios que ofrecen. Esa oferta, por supuesto, está determinada por la expansión y el crecimiento de los proveedores de telefonía y de conexión a Internet, en su mayoría representados por grandes compañías de teléfonos y de televisión por suscripción.

Varios de los cibercafés visitados comenzaron como ventas de minutos a teléfonos celulares, y luego instalaron uno o dos computadores con acceso conmutado a Internet; a los que se sumarían más y mejores equipos con conexiones más rápidas a la red, y con mayor capacidad para transmitir y descargar datos. Buena parte de estos establecimientos ha aumentado la oferta de otras tecnologías (fotocopias, impresión escáner), e incluso se ha extendido a otros servicios (papelería, alimentos y bebidas) para mantener la afluencia de sus clientes.

### **Fortalezas y desafíos de los Cibercafés**

“Los cibercafés tienen varias cualidades: la privacidad, la libertad, la buena conectividad, los accesorios -cámaras, audífonos, programas descargados-, otros servicios como transcripciones, impresiones, copias, la comodidad, el buen estado de los equipos y la protección contra virus.” (Testimonio participante Grupo Focal Carmen de Bolívar).

De acuerdo con nuestra investigación podemos decir que los cibercafés parecen tener dos ventajas. La primera es la libertad y la privacidad que se ofrece a los usuarios en relación con los temas de consulta, las actividades que realizan (navegar, chatear, observar videos, jugar) y el tiempo que pueden dedicarles. Esta primera característica contrasta con la percepción que tienen los usuarios sobre las bibliotecas y los telecentros, a los que tienden a adjudicar mayores

---

Colombia (2009). Ley 1341.



controles y limitaciones. Esto no significa que haya una crítica o una imagen negativa de estos centros, simplemente se reconoce que por su objeto social o por el tipo de público que atienden, tienen otro tipo de políticas.

La segunda tiene que ver con las características de los equipos y la conectividad a Internet. Las fortalezas más mencionadas en las entrevistas y los grupos focales estuvieron asociadas a la velocidad de conexión, la capacidad para descargar y transmitir datos, y la actualización y dotación de los equipos (principalmente los programas que tengan instalados).

Otro aspecto destacado en las entrevistas y los grupos focales fue la confianza que los usuarios decían tener en los operadores de los cibercafés. Los lazos de confianza parecían estar fundados, por una parte, en la trayectoria de los negocios y en la relación cercana que han construido los operadores con sus clientes (muchos de ellos pioneros en las comunidades donde están ubicados), y, por otra parte, en la experticia demostrada por los operadores que resuelven inquietudes y problemas, al tiempo que plantean soluciones efectivas a los usuarios. En general, se les ve como personas que tienen destrezas técnicas y conocimiento de los programas, y además como gente amable y con buena disposición.

Los cibercafés, en la mayoría de los casos, han sido organizados según las características de los usuarios y son percibidos como lugares cómodos y agradables<sup>6</sup>. Los horarios, la decoración, los equipos y su distribución, los programas y los accesorios, y los servicios adicionales que brindan, han sido pensados de acuerdo con los públicos a los que se dirigen. En los “ciber” se percibe un ambiente de buenas relaciones y altos niveles de confianza entre los operadores y los usuarios. Estos lazos hacen posible que, en algunas ocasiones, los operadores conozcan y manejen números de identificación personal, claves de acceso a instituciones privadas y del Estado (como de cuentas bancarias y pensiones), e información laboral. Estos lugares se convierten en interesantes escenarios de socialización, formación y educación que vale la pena estudiar con más profundidad.

Finalmente, las entrevistas y los grupos focales muestran que la ubicación

---

<sup>6</sup> En las ciudades y los municipios de clima caliente destacaron que la mayoría tienen aire acondicionado.

y los horarios de los cibercafés responden a las características y necesidades de los clientes, lo que les permite ahorrar tiempo y recursos, y evitar desplazamientos que pueden resultar tediosos y, a veces, hasta peligrosos. Por lo demás, como se ha comprobado en otros estudios<sup>7</sup> los costos de uso de las TIC en los cibercafés no representan un impedimento, y ni siquiera una preocupación para los usuarios. Los costos de acceso a los cibercafés son percibidos por los usuarios como razonables. En este caso, los balances entre la oferta y la demanda parecen funcionar bastante bien.

En los cibercafés puede apreciarse que se viven de manera cotidiana, al contrario de algunos prejuicios sobre estos lugares, experiencias de alfabetización digital que permiten a los usuarios adquirir o mejorar sus habilidades para crear y consultar correos electrónicos, navegar y hacer consultas, comunicarse con los familiares y los amigos, así como jugar y entretenerse. Sin que éste sea su propósito principal, los operadores responden preguntas, colaboran con búsquedas y brindan información básica para el manejo de programas y el acceso a internet, al tiempo que ayudan a crear correos y a imprimir documentos. Sin embargo, una de las debilidades y desventajas percibidas por los usuarios y los operadores yace en la ausencia de lugares y propuestas más “formales” o mejor estructuradas de capacitación en el uso de las TIC. Aunque los usuarios encuentran en estos lugares apoyos y respuestas puntuales a sus inquietudes, no tienen la posibilidad de formarse y ampliar sus capacidades para el uso de las TIC, y menos pensar en sus procesos de apropiación.

“...los estudiantes se han vuelto muy vaguitos... Dejan un dinero y ni siquiera consultan... Más bien uno les hace la consulta. Y no, que eso está largo, resúmalo, entonces se han vuelto muy perezosos, y los profesores permiten eso...” (Operador cibercafé, Pasto).

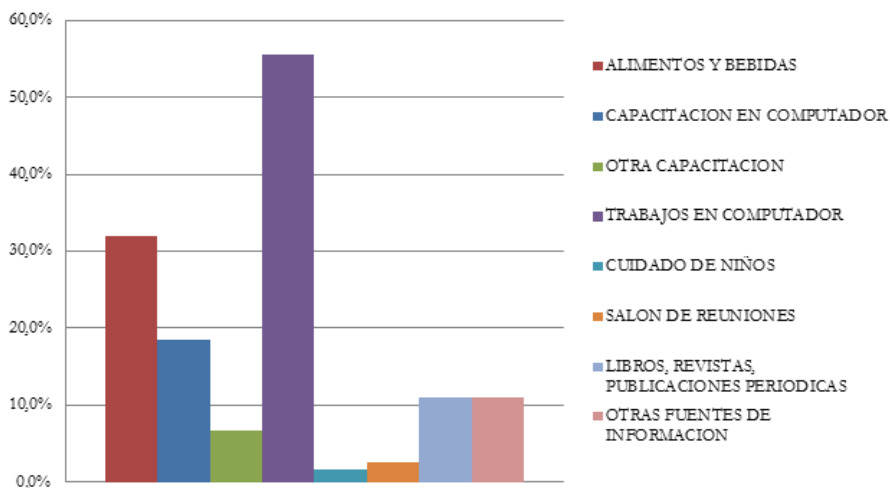
“Yo no tengo ninguna restricción. Muy poco van niños. Cuando van les hago las tareas. Yo le busco el tema y lo imprimo. Me sirve más porque me pagan por la impresión, porque no tengo tiempo para estar pendiente. Entonces le busco la tarea y la imprimo.” (Grupo focal, Carmen de Bolívar).

---

<sup>7</sup> Clark, M., y Gómez, R. (2012). “Free” Service or “Good” Service: What Attracts Users To Public Access Computing Venues? En, Gomez, R. (Ed.), Libraries, Telecentres, Cybercafes and Public Access to ICT: International Comparisons, (pp. 43-50). IGI Global.

La información recolectada muestra otra debilidad. En varios casos, los operadores de los cibercafés se hacen cargo de las tareas escolares o los trámites con entidades privadas y del Estado, lo que genera a veces un costo adicional para los usuarios. Claramente, se trata de acuerdos entre operadores y clientes, pero según los testimonios de los últimos este tipo de “soportes” no solo se mueve en un límite complejo en relación con el manejo de información privada, sino que parece generar pereza y apatía en la comprensión de la lógica y el uso de las TIC, y una cierta dependencia de los operadores. Se trata, además de prácticas que no favorecen ni la autonomía ni la necesaria protección de la información personal e institucional.

La gráfica siguiente, producto del cuestionario realizado a los operadores, refleja las debilidades ya anotadas sobre la falta de capacitación formal y a las ayudas brindadas en los cibercafés para hacer tareas y trabajos de diferentes tipos.



Fuente: Propia (resultado de las entrevistas realizadas a los operadores como parte de esta investigación)

### **Gráfico 1. Otros servicios en los Cibercafés Necesidades de información**

La identificación de las necesidades de información y comunicación de los usuarios se hace en el día a día, a partir de las preguntas, las solicitudes y las sugerencias que surgen en las relaciones cotidianas entre los operadores y los

usuarios. En la mayoría de los cibercafés no hay registros de los usuarios, encuestas o buzones de sugerencias. Sin embargo, parece haber un alto índice de respuesta a las solicitudes de los usuarios, en especial a las que tienen que ver con asuntos técnicos, acceso a programas y búsquedas primarias. No se trata de un apoyo cuidadoso y efectivo en asuntos de información y conocimiento.

“De acuerdo con lo que ellos me solicitan, uno se va dando cuenta de las necesidades de ir actualizando en cuanto a equipos, programas y velocidades y todo lo necesario con el fin de mejorar el servicio... Las necesidades son reveladas por los propios clientes que nos aconsejan y nos dan información sobre ellos.” (Entrevista realizada a un operador de cibercafé, Pasto).

“El usuario nos comunica directamente. Nos dice, por ejemplo, “ustedes tienen instalado tal programa en un computador”, entonces nosotros vamos tomando nota de eso para ver que debilidades tenemos.” (Entrevista realizada a un operador de cibercafé, Bogotá).

### **Contribución social y futuro de los cibercafés**

Salvo algunas excepciones, los operadores de los cibercafés consultados no tienen una idea clara de los aportes sociales que pueden ofrecer a las personas y comunidades a las que prestan sus servicios, ni tienen claras las relaciones que pueden tener con los procesos de desarrollo local y comunitario. Incluso algunos de ellos, por “tratarse de un negocio”, afirman simplemente no tenerlas en consideración<sup>8</sup>. En los casos en que encontramos reflexiones sobre su aporte social, se aprecian solo decisiones individuales motivadas por principios o ideas de carácter cultural, político o religioso (sentido de solidaridad, compromiso social, redistribución de lo alcanzado, ayuda a los marginados y menos favorecidos). Los operadores también muestran tener poca información y conocimiento (y en ocasiones una deliberada omisión) sobre asuntos como la privacidad de la información, los derechos de autor o los controles necesarios sobre la información que consultan y utilizan los niños y los jóvenes. La mayoría de ellos, no obstante, considera que hace una contribución social al suministrar conexión y acceso a información, comunicación y entretenimiento (juegos, vídeos), y que estas nuevas herramientas permiten que las

---

<sup>8</sup> Testimonios de este tipo fueron expresados en varios de los grupos focales realizados.

personas puedan defenderse en un mundo moderno que demanda habilidades y conocimientos en el uso de las TIC. Además, agrega, se les ahorra a los clientes tiempo, desplazamientos, dinero y largas filas.

A juicio de uno de los expertos regionales consultados, los cibercafés han tenido un impacto significativo en el desarrollo social, pues han contribuido a mejorar las competencias en el manejo de la tecnología y construido referentes comunes para grupos y sectores sociales diferentes. Ahora, por ejemplo, es más factible que jóvenes de escasos recursos puedan acceder a juegos antes exclusivos para sectores de estratos sociales altos. “Comprar un juego que vale 180 mil pesos, no lo puede hacer todo el mundo, pero resulta que ahora lo compran y lo pueden encontrar en cualquier cibercafé de cualquier barrio... Y cuando un joven de estrato 1 encuentra un joven de estrato 6 y hablan de wordtracker, saben de lo que están hablando, conocen los personajes y hasta pueden encontrarse si ambos entran a los servidores clave”.

La mayoría de los operadores de los cibercafés se mostraron abiertos e interesados en contribuir a mejorar las condiciones de vida de las personas y comunidades donde prestan sus servicios. Muchos quieren o han querido aportar al desarrollo social, pero no saben cómo hacerlo ni han encontrado el soporte, la información o la capacitación para ello. Otros mencionaron que han desarrollado por iniciativa personal diferentes actividades y proyectos individuales, como capacitar niños y jóvenes, ofrecer sus centros para el trabajo de algunas organizaciones sociales, o brindar horas de servicio gratuito a grupos vulnerables.

Al ser interrogados los operadores sobre el futuro de los cibercafés y del acceso público a las TIC, se observó que la mayoría de los informantes tiene especial preocupación por ampliar y hacer crecer sus negocios. La mayoría piensa en las innovaciones que deberá hacer en el corto y mediano plazo para poder tener más y mejores equipos, así como para ofrecer más servicios, más velocidad y más capacidad para transmitir y descargar datos. Su atención se focaliza en el progreso de sus negocios, el desarrollo de sus ideas como emprendedores y la construcción de mejores condiciones de vida para ellos y sus familias. Casi ninguno se mostró preocupado por los posibles efectos del desarrollo de la telefonía celular o de la ampliación del acceso privado a internet.

Pocos se han preguntado o se han cuestionado sobre las tendencias nacionales y mundiales de este tipo de servicios; más bien, parecen confiar en su habilidad para mantenerse actualizados e innovar, de acuerdo con el desarrollo de las tecnologías y la demanda de sus clientes.

### **Telecentros: aporte al desarrollo local y construcción de políticas públicas desde las prácticas**

“El Centro de Comunicación Ciudadana ofrece el servicio de formación y capacitación en el uso de las nuevas tecnologías. Allí se han capacitado aproximadamente 700 personas, y actualmente están inscritas más de 300 para capacitarse este año 2010. En este lugar no se ofrece el servicio de acceso a internet; es más un lugar para capacitarse en el uso de las TIC. Se le da prioridad a personas de organizaciones sociales de base como las redes de AMOR, La Asociación de Mujeres Campesina; ASOMA, que es la Asociación de mujeres de Marinilla; AMUCEA, que es una asociación de mujeres productoras. [...] Desde el Centro de Comunicación Ciudadana se brinda también capacitación a las escuelas de las veredas para que se apropien y den un buen servicio a la comunidad en el acceso a internet.” (Grupo focal, Marinilla).

Los telecentros han sido una pieza clave en el desarrollo y la apropiación de las tecnologías de información y comunicación en Colombia. Estos surgieron en el país impulsados por ONG de comunicación, por proveedores alternativos de correo electrónico y acceso a Internet, y por organizaciones sociales con proyectos locales de carácter cultural, económico y ciudadano. En Colombia, a diferencia de otros países, los telecentros han sido creados y apoyados por muy diversas organizaciones de carácter público, privado y social, lo que ha generado una gran variedad de prácticas, experiencias y relaciones entre ellas.

Entre las distintas experiencias de telecentros, se encuentran las desarrolladas por organizaciones del Estado. Pueden diferenciarse programas nacionales como los desarrollados por Compartel o Territorios Digitales, al lado de programas departamentales como los Centros de Tecnologías Juveniles Empresariales (CETEJE), de la Gobernación del Valle del Cauca, o los de Boyacá Digital y Magdalena Medio Digital, entre otros. También hay programas municipales como el de InfoCali, instalado por la Alcaldía de Santiago de Cali, o el de Ocaña Digital.

También se encuentran los telecentros instalados o apoyados por la empresa privada, como parte de programas de responsabilidad social empresarial. Es el caso, por ejemplo, de los portales interactivos instalados por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB). Adicionalmente, están los que han sido desarrollados por organizaciones sin fines de lucro como ONG, universidades o fundaciones. Muestra de ello son los centros de capacitación del Programa de Oportunidades de Empleo a Través de la Tecnología en las Américas -POETA, que ofrecen instrucción en el uso de las TIC a poblaciones marginadas y a personas con discapacidad. Otro ejemplo es el telecentro industrial de Silvia, en el Cauca. Por último, se encuentran los más tradicionales de todos: los gestionados y mantenidos por comunidades organizadas, que se han unido para desarrollarlos como parte de estrategias de desarrollo local, o como parte de proyectos y programas económicos, políticos o culturales en varias localidades y regiones del país. En este grupo se encuentran, por ejemplo, los telecentros gestionados con recursos de presupuestos participativos como los de Medellín, los liderados por organizaciones indígenas como la Asociación de Cabildos Indígenas del Norte del Cauca ACIN en el Cauca, o los fomentados por organizaciones afrocolombianas en el Pacífico de Colombia<sup>9</sup>.

Los telecentros no solo han estimulado el uso individual y organizacional de las TIC, sino también la conformación de redes de trabajo regional y nacional y la producción de políticas públicas. Tal es el resultado, por ejemplo, de la Red Nacional de Telecentros, uno de los actores más importantes en las discusiones, diseño y aplicación de planes y políticas públicas a nivel nacional. La Red integra diferentes iniciativas y organizaciones que trabajan por el desarrollo y fortalecimiento de los telecentros, de las personas que los administran y de sus comunidades, a través del uso productivo de las TIC. Asimismo, esta entidad opera como interlocutor entre las instituciones nacionales y las personas que dirigen y administran telecentros, y que están en regiones alejadas sin la posibilidad de establecer un diálogo directo con los tomadores de decisiones.

El uso de internet a través de centros de acceso público se ha mantenido en constante crecimiento, como resultado de iniciativas ciudadanas y de la

---

<sup>9</sup> Esta organización adopta la clasificación realizada por la Red Nacional de Telecentros.

implementación de políticas de acceso universal a TIC (telefonía e internet). Así lo relata Jesús Hernán Zambrano, uno de los expertos del Ministerio de Comunicaciones consultado para este estudio:

“En una primera fase, se pasó de telecentros muy pequeños, de 2 o 3 computadores instalados en lugares como droguerías, panaderías y tiendas de las comunidades locales, a telecentros más organizados de 5 hasta 12 computadores, hasta ir alcanzando puntos con otros tipos de acceso como los servicios integrados con telefonía e internet y salas de capacitación.”

### **Fortalezas y debilidades de los Telecentros**

“Por lo menos yo tengo un grupo de jóvenes al que ya le estoy robando ese espacio en la calle; prefiero mantenerlos aquí jugando y conversando. Porque esta ya no es solamente una sala virtual sino en un centro donde los jóvenes se reúnen, son amigos, y se divierten de una manera sana.” (Entrevista realizada a un operador de telecentro, Cali).

La mayoría de los telecentros se originan en proyectos que buscan capacitar a diferentes grupos poblacionales en el manejo de las TIC, que son resultado de la búsqueda de otras alternativas de información y comunicación, o que se plantean como herramienta para el logro de propósitos colectivos de carácter económico, cultural o político. Por tal razón, estos lugares suelen tener diagnósticos y análisis de la situación regional y local. Varios de estos diagnósticos provienen o tienen vínculos con programas e informes de organizaciones nacionales e internacionales (como ONG u organismos de cooperación internacional). Unos tienen mayores grados de participación comunitaria, otros hacen énfasis en las capacidades y los atributos de las instituciones locales y las organizaciones comunitarias, otros ponen más atención en componentes culturales e históricos. Pero, en general, todos buscan tener una mirada integral de la situación local y regional.

Esta es, quizá, una de las mayores ventajas de los telecentros: su conocimiento local. Es decir, las versiones e historias locales y regionales construidas a partir de las experiencias en sus zonas de influencia, o con base en informaciones de fuentes primarias y secundarias, o a partir de la combinación de las anteriores. Estos conocimientos y vínculos con las problemáticas y las organizaciones loca-



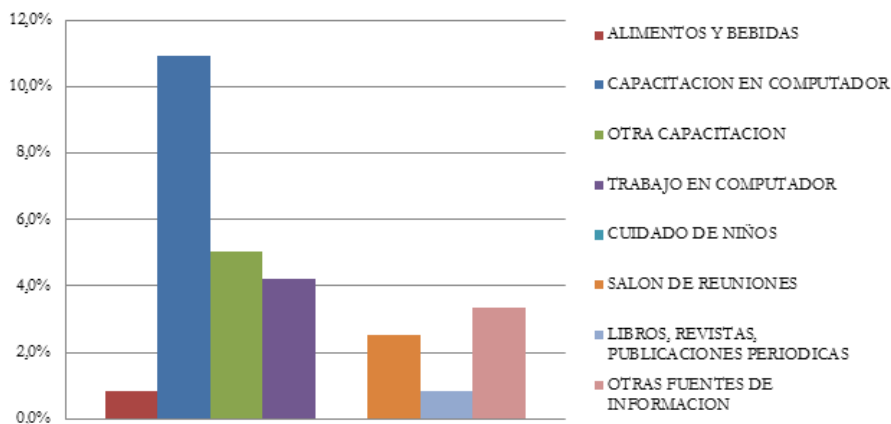
les provienen, precisamente, de la confianza de las comunidades y las personas que utilizan sus servicios. Estas sienten y reconocen el respaldo de las organizaciones sociales o del Estado que soportan los proyectos de los telecentros, así como los fines sociales, culturales o de comunicación que persiguen.

Aunque en general los telecentros tienen una motivación pública (sobre todo los que son parte de instituciones locales, departamentales y nacionales), los diagnósticos e informes que utilizan pueden limitar sus temas de interés y los públicos prioritarios a los que están dirigidas sus acciones. Hay algunos telecentros que privilegian temas económicos para sectores rurales, otros que se concentran en asuntos culturales para jóvenes o niños, y otros que buscan formar en distintos temas a comunidades vulnerables o discapacitadas. Esto hace que su acción sea, por una parte, más focalizada y efectiva, pero por otra parte, en ocasiones terminan restringiendo las oportunidades de acceso a sus servicios a otros públicos más amplios y diversos.

“Nosotros trabajamos de acuerdo a los rangos de edades, los capacitamos según sus necesidades, formación e interacción desde las prácticas y lenguajes comunitarios”.  
(Testimonio Operador, Grupo Focal Cali).

Otra ventaja de los telecentros, según las fuentes consultadas, es que el diseño y la ejecución de los procesos de capacitación están hechos a la medida de sus públicos y “beneficiarios”. Tal y como lo confirman las respuestas de los operadores, ilustradas en la gráfica siguiente, los telecentros parecen ofrecer programas de formación especializados según sus diferentes públicos. Varios de ellos hacen uso de plataformas y programas online que trabajan con base en diferencias de lenguas, de niveles educativos y de necesidades según los grupos prioritarios para los que trabajan. En varios centros, estas plataformas y programas hacen parte de programas predefinidos de formación, más abiertos y generales, que son rediseñados o ajustados por los operadores de los telecentros (según su disponibilidad e interés), y por la iniciativa de los mismos grupos que atienden los centros.

**Gráfico 2. Otros servicios ofrecidos por los Telecentros**



Fuente: Propia (resultado de las entrevistas realizadas a los operadores como parte de esta investigación)

Las prioridades y los enfoques de los telecentros son muy diferentes dependiendo de la organización que los respalda. Los que hacen parte de programas estatales de carácter nacional o local, tienden a concentrar su labor en el acceso universal y en la capacitación en el uso de TIC. Algunos también apoyan programas institucionales de salud, educación o empleo, ofreciendo una formación más enfocada en la alfabetización digital y en el manejo de plataformas y programas del Estado. Este tipo de soporte es altamente valorado no solo por los usuarios, pues les ahorra tiempo, desplazamientos y dinero, sino también por las administraciones locales, porque agiliza y facilita su labor al reducir la movilidad en los municipios, descongestionar oficinas y disminuir el personal encargado de la atención al público.

“La fortaleza principal de acá es que apoyamos a las entidades del gobierno. Tenemos Gobierno en Línea, que es prestarle servicio a los usuarios en todas las diferentes entidades que se encuentren en el Super CADE [Centro Administrativo Distrital]. En este momento estamos con la Secretaría de Hacienda; les ayudamos a los usuarios con las impresiones de los predios... También apoyamos a Cundinamarca con la liquidación de vehículos, entre otros.” (Telecentro, Bogotá).

Sin embargo, los testimonios recogidos ponen en evidencia que los espacios de formación y apoyo también son utilizados en la difusión y promoción de programas institucionales y proyectos políticos, especialmente por los tele-

centros que hacen parte de entidades locales y nacionales de carácter público. En este sentido, estos centros de acceso sirven, en ocasiones, como centros de información y reproducción política. Asunto que no es exclusivo de este tipo de lugares. Los telecentros comunitarios o de fundaciones, explícita o implícitamente, también hacen parte de proyectos que involucran visiones, valores y actitudes sociales y políticas. Los datos e información manejados por los telecentros institucionales, hacen parte del soporte de estrategias de visibilidad, propaganda y movilización política vinculadas a procesos electorales, de legitimación política y de producción de políticas públicas. Por eso, las cifras de los centros de acceso, de las personas capacitadas y de las zonas cubiertas resultan, en muchas ocasiones, más importantes para estos telecentros que la calidad de la formación ofrecida o los resultados que la formación y el uso de las TIC producen en las personas y comunidades atendidas<sup>10</sup>.

“Hasta el mes de enero que vi las estadísticas, habíamos capacitado a casi 14 mil personas en lo que llaman las TIC, tecnologías de la informática y la comunicación que es un paquetico virtual, donde se les dice qué es un PC, cómo está compuesto un PC, qué es un hardware y un software, y se les enseña a navegar a través de internet...” (Entrevista realizada a un operador de telecentro, Cali).

“El propósito básico que nosotros tenemos en el Telecentro es capacitar a las personas en internet, lo básico del computador, llegar a toda la comunidad que está cerca de la institución, para que ellos dejen de ser analfabetas de la informática y se ubiquen más en las nuevas tecnologías[...] las madres comunitarias se capacitaron en la alfabetización digital... sí aquí se les dan las bases, pero el resto sigue de su parte.” (Grupo Focal Carmen de Bolívar).

Ahora bien, aunque varios telecentros comunitarios son señalados por algunos operadores de cibercafés y usuarios como “simples negocios”, otros operadores, usuarios y expertos coinciden en expresar que estos tienen una importante relación con los procesos locales de carácter educativo, cultural y social. Además los telecentros son percibidos como lugares más inclinados a trabajar asuntos étnicos, dada la pertinencia cultural de sus acciones y las

---

<sup>10</sup> Así se evidencia, por ejemplo, en los testimonios de operadores de telecentros que han sido capacitados con programas y metodologías de corta duración para formar a personas y grupos de la comunidad. Estos operadores deben cumplir con indicadores y “cuotas”, que prestan poca atención a los resultados e impactos de su capacitación.

limitaciones de lenguaje de varios de sus usuarios y los lugares en los que están ubicados. Al parecer, una buena parte de los operadores de telecentros tiene claro que “constituyen lugares de encuentro donde se hacen otras actividades de beneficio social”, y en donde el reconocimiento de las comunidades (de sus fortalezas y necesidades) y la construcción de tejido social representan parte importante de sus objetivos.

“... este es un punto de encuentro, de las personas en condición de discapacidad... y uno nota que se establecen relaciones sociales, lazos... No es solo el uso del computador, sino el uso del computador para qué, no solo para tener amigos, sino para su vida laboral, productiva... Yo le digo a la gente este no es un instituto de capacitación, aunque nosotros acreditemos que las personas vinieron acá y asistieron a un curso, va mucho más allá en el sentido de que capacidades para qué, pero en términos de más iniciativas individuales y colectivas.” (Entrevista realizada a un operador de telecentro, Pasto).

En los telecentros comunitarios hay mayor reflexión crítica sobre las tecnologías, sus usos y apropiaciones. Además de la alfabetización audiovisual, un grupo significativo de los operadores de telecentros expresó su compromiso con los postulados y proyectos de la “apropiación social” de las TIC, decían que estas tecnologías “no representan un fin en sí mismas, sino que se trata de medios para alcanzar objetivos sociales”, y que el acceso y la apropiación hacen parte de los derechos y los deberes ciudadanos a la información y la comunicación. Este tipo de principios pone en evidencia la participación de estos telecentros en redes y discusiones de carácter nacional e internacional. Esta es la definición que sobre estos lugares nos brindó una de las especialistas en el desarrollo de telecentros y de su trabajo en red en Colombia:

“[Un telecentro] es una herramienta. A esa herramienta usted le puede poner Gobierno en Línea, le puede poner teletrabajo [trabajo que utiliza TIC], le puede poner telecomunicación, le puede poner inserción laboral... Muchos actores de Colombia, tanto de gobierno como agencias de cooperación y universidades, se están dando cuenta de que a través de un telecentro se puede capacitar a mujeres, a adultos mayores, a indígenas, a niños; que al final no es solo un espacio de acceso a TIC, [sino] un espacio de formación, de intercambio de experiencias, de articulación de alianzas, de atención a muchísimas poblaciones diversas.” (Entrevista realizada a una experta, Bogotá).

En general, los operadores de los telecentros comunitarios se ven comprometidos con los procesos y con los resultados sociales de su acción. Cuando se habla del impacto social de estos centros de acceso, se tienden a destacar criterios como las capacidades comunitarias ganadas (como la interlocución con otras personas y sectores, por ejemplo), las relaciones o negocios realizados, o la aplicabilidad de conocimientos en la vida cotidiana. Se trata aquí de criterios que hacen menos visibles y evidentes los impactos de los telecentros, al tiempo que complejizan su evaluación. En el grupo focal de Cali, por ejemplo, los entrevistados destacaron los avances de un grupo de población quichua que utiliza sus conocimientos en el manejo y diseño de programas para la venta de artículos de hilo y chaquetas, y para el diseño de folletos, plegables y tarjetas de presentación de sus productos.

Otra fortaleza de los telecentros yace en la apuesta “de ir más allá del uso de las TIC” y comprender la producción de contenidos locales –información, historias, tradiciones y productos de las comunidades, entre otros-. Esta orientación se ve más claramente en los telecentros desarrollados y administrados por organizaciones locales y fundaciones sociales. El énfasis de muchos de estos centros de acceso está puesto, no solo en la búsqueda y manejo de información o en las comunicaciones inmediatas que proveen estas tecnologías, sino también en la producción, el intercambio y la promoción de contenidos locales. Tales propósitos demandan otra serie de actividades relacionadas, por ejemplo, con el registro y recolección de información y memorias locales, el análisis de objetivos y necesidades personales y colectivas, la definición de públicos y estrategias de comunicación e información, la escritura y diseño y difusión de textos, o la producción de muy diversos medios como radio, video y materiales impresos. El testimonio siguiente muestra cómo operan este tipo de apuestas en los telecentros.

“Estamos tratando de mostrar la cultura para que la misma comunidad pueda montar información en blogs donde se muestren las tradiciones de El Carmen, mostrar sus actividades, fotos del municipio”. (Grupo focal Carmen de Bolívar).

“Estamos trabajando con población diversa para romper la brecha digital, entonces les ofrecemos cursos guiados de diez horas de duración donde ellos se acercan a la tecnología y por una metodología pedagógica que se llama Escuelas Frontier la

persona sale con la capacidad de enfrentarse a un computador y trabajar o aprender, aprender a aprender.” (Entrevista realizada a un operador de telecentro, Pasto).

El mayor desafío de los telecentros, según los operadores, los expertos y los representantes del gobierno, es su sostenibilidad. El funcionamiento de la mayoría de ellos parece depender, en gran medida, de los aportes y auxilios de entidades públicas y privadas, o del cobro de tarifas bajas a sus usuarios. Estos recursos son insuficientes para responder a la cantidad de servicios y la calidad e innovación que demandan sus usuarios. Estos resultados coinciden con evaluaciones previas sobre el impacto y viabilidad de los telecentros, como la realizada por el Ministerio de Comunicaciones en 2007, que muestra que los telecentros son viables y de alto impacto, en zonas de baja competencia y alto potencial de usuarios. Por otra parte varias comunidades expresaron una solidaridad fuerte con los telecentros y contribuían con su operación regular -ayudando con la limpieza, con papel o con algunos elementos básicos de funcionamiento-. Sin embargo, estos recursos resultan ser insuficientes para el debido funcionamiento y sostenimiento de los telecentros. Estos hechos confirman la necesidad de explorar alternativas que permitan asegurar su vigencia y sostenibilidad.

Otro reto importante que tienen los telecentros es la permanencia de sus equipos de trabajo. Así lo confirma Olga Paz desde la red nacional de telecentros: “a veces trabajamos seis meses, un año con un equipo y al año siguiente ha cambiado 50% o 60% de los integrantes del equipo y hay que comenzar de nuevo.” En general, parece que los telecentros tienen problemas para mantener y consolidar grupos de personas que les permitan asegurar, no sólo la construcción de una buena experiencia a los operadores, sino también el mantenimiento de los lazos y relaciones con los usuarios. El caso de los cibercafés deja ver que estos últimos aspectos revisten una importancia crucial para el acceso y para los procesos de apropiación de las tecnologías.

### **Contribución social y futuro de los telecentros**

Los telecentros no utilizan tantas estrategias para recoger y registrar las necesidades de sus usuarios como las bibliotecas, ni tampoco son tan informales

en este aspecto como los cibercafés. En algunos se realizan encuestas, en otros se llevan registros de uso, mientras que en otros se han diseñado bases con información de sus usuarios. A pesar de esta escasez de “mediciones”, los operadores de los telecentros parecen, en general, conocer de cerca las necesidades de sus usuarios, dados sus vínculos con las comunidades y con algunos proyectos comunitarios.

Una mirada transversal a los resultados de las herramientas utilizadas en el trabajo de campo, permite apreciar que los telecentros son percibidos como lugares que brindan amplias oportunidades de acceso a muy diferentes tipos de organizaciones y personas, principalmente a niños, mujeres y jóvenes.

La encuesta realizada a los usuarios reveló que el uso social más frecuente en los telecentros era la Educación, con el 42%, frente al 1% de Servicios del Gobierno. Sin embargo, algunas de las entrevistas y grupos focales realizados mostraron que estos centros se utilizaban principalmente para revisar el correo, pagar los servicios públicos e ingresar a páginas del Gobierno.

Desde su creación, la mayoría de los operadores de los telecentros ha expresado gran interés por favorecer el acceso a las TIC, en la formación y capacitación para su uso y apropiación, o la relación de las TIC con proyectos y programas de desarrollo social. En estos centros, además, se han desarrollado distintas iniciativas de carácter local, nacional e internacional para el intercambio de experiencias y la reflexión sobre su quehacer. En este sentido, uno de sus grandes aportes ha sido la visibilidad y la discusión pública que se ha propiciado en ellos. Las organizaciones y redes de telecentros han impulsado proyectos y políticas públicas no sólo para este sector, sino para el desarrollo general de las TIC en Colombia. En los últimos años, su participación les ha asegurado una representación permanente en foros e instituciones donde se toman decisiones sobre el acceso y uso de las TIC en el país, así como en algunos escenarios internacionales.

Como resultado de sus experiencias y relaciones con redes internacionales, los telecentros han planteado una productiva discusión pública sobre la apropiación social de las TIC, y la necesidad de diseñar y desarrollar otros mecanismos e indicadores de evaluación para medir su impacto. Sin embargo, su medición sigue siendo un desafío grande para los programas gubernamen-

tales, para las experiencias comunitarias y sociales, y para las organizaciones de cooperación nacional e internacional.

“Nosotros estamos pensando en expandir los servicios a zonas rurales, así como el acceso vía WIFI para que la gente pueda tener acceso a internet completamente gratis. Entre las políticas públicas está incrementar estos centros de conocimiento con equipos de desarrollo tecnológico, y fortalecer las entidades educativas, o sea las escuelas y colegios, para promover las zonas de conocimiento y navegación a través de la conectividad... Hay que trabajar en el desarrollo de una cultura de internet, y eso es lo que queremos fortalecer hacia nuestros futuros ciudadanos, que van a ser los usuarios de la información a través de la internet.” (Entrevista a operador de telecentro, Cali).

Los telecentros comprometidos con los procesos de desarrollo local y comunitario han mostrado una gran capacidad de convocatoria, y facilidad para reunir diferentes grupos sociales alrededor de iniciativas de comunicación e información, y de carácter cultural, económico y político. Estos centros se muestran particularmente efectivos cuando se trata de trabajos con grupos vulnerables o excluidos como minorías étnicas, organizaciones de mujeres y jóvenes, y poblaciones afectadas por el desempleo y el conflicto armado.

Al ser indagados sobre el futuro de los telecentros, los entrevistados hicieron énfasis en la necesidad de buscar y diseñar (de ser necesario) herramientas, programas y lugares que permitan brindar más y mejor acceso y formación a los usuarios. Dicho acceso se piensa en términos diferenciales, es decir, basado en lenguajes, información y recursos particulares que respondan a las características y necesidades de las comunidades. Para lograrlo, varios informantes sugirieron la necesidad de fortalecer y crear alianzas con otras organizaciones, sobre todo con los establecimientos educativos. Dadas las posibilidades que ofrecen las TIC, los telecentros del gobierno nacional y las administraciones locales, para ampliar su cubrimiento, establecen alianzas con los establecimientos educativos.

En los telecentros también se vive el entusiasmo y la fascinación que producen las nuevas tecnologías, junto con la esperanza de que el acceso a la información y a una comunicación más rápida y efectiva pueda resolver diversos problemas y limitaciones individuales y colectivas. Por ello, en varios de los programas y planes institucionales, de los telecentros, principalmente de los gubernamentales, aparece de manera reiterativa el crecimiento del acceso y



la cobertura, representados en más computadores, más velocidad y mayores públicos atendidos.

Ese entusiasmo, no obstante, se ve atenuado por una preocupación central: su sostenimiento. Además de los salarios de los operadores, y la actualización y el mantenimiento de los equipos. A pesar de que el sostenimiento aparece reiterativamente como un problema, la información recolectada muestra que no se han desarrollado propuestas alternativas o iniciativas individuales o colectivas para enfrentarlo.

### **Centros de Acceso Público a TIC en Bibliotecas: nuevos retos para el acceso a la información, el conocimiento y las comunicaciones**

La aparición y el desarrollo de las salas de cómputo y de acceso a internet en las bibliotecas colombianas, tiene que ver con el desarrollo tecnológico de las TIC, con los avances en los procesos para almacenar, procesar y difundir información, y con las demandas de otras fuentes de información y comunicación por parte de los usuarios. A estos factores hay que sumarle la influencia de las políticas internacionales que han generado altas expectativas en el país frente al acceso a las TIC y han promovido altos estándares e indicadores en desarrollo de infraestructura, acceso a equipos y calidad de los servicios, sobre todo para instituciones como las bibliotecas públicas. Dichos estándares e indicadores se han visto enfrentados con las estructuras, condiciones culturales y ritmos de la nación y de los mundos locales.

El auge de las TIC ha traído consigo nuevos desafíos y tareas para las bibliotecas, no solo en asuntos relacionados con la ubicación y búsqueda de textos e información, sino en el diseño de estrategias de conocimiento, capacitación y acceso a diferentes ofertas culturales. Asimismo, este proceso ha involucrado el desarrollo de nuevas formas de consulta, lectura y comunicación con los usuarios. Tales cambios han impulsado el diseño de políticas públicas e institucionales, al tiempo que han requerido cuantiosas inversiones en redes, equipos, plataformas, bases de datos, programas y personal. Todo este proceso ha supuesto una transformación de relaciones entre el Estado, el sector privado y las organizaciones sociales, que entre otras cosas se han visto interpeladas a trabajar con estructuras y lógica de redes.

En el año 2003 surge El Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, con el fin de promover la lectura para mejorar el acceso y estimular el interés de la población colombiana por los libros y demás medios de difusión del conocimiento, incluyendo internet<sup>11</sup>. Jorge Orlando Melo (2010) hace una evaluación del plan en la que sostiene que, a pesar de sus éxitos<sup>12</sup>, las bibliotecas del país todavía tienen grandes desafíos. Uno de ellos es la producción de información completa y suficiente sobre su funcionamiento real, y sobre los impactos de los planes y políticas ejecutados a través de ellas<sup>13</sup>. Estos aspectos tienen que ver, directamente, con el funcionamiento de sus salas de cómputo y acceso a Internet.

A juicio de Melo, el plan tiene varios problemas. Entre los más relevantes para el acceso a TIC, destacamos el débil compromiso de la mayoría de las administraciones municipales; las dificultades en la administración y ejecución de los planes y políticas diseñados en las instituciones nacionales; el entrenamiento de los bibliotecarios; las limitaciones del acceso a Internet (y el lento avance en este aspecto); y, finalmente, las carencias en el desarrollo de un sistema adecuado de creación de contenidos a través de la web.

Los centros de acceso de las bibliotecas públicas gozan de las ventajas y desventajas que trae el hacer parte de las instituciones del Estado. Por una parte, tienen el reconocimiento y el respaldo institucional, lo cual, a pesar de sus problemas y limitaciones, garantiza presupuestos y personal para su funcionamiento, establece requisitos mínimos en la formación de sus encargados, fija criterios y normas “universales” en cuanto al acceso y uso de las TIC, y permite que se participe de los beneficios de acuerdos interinstitucionales de cooperación y de recursos, provenientes de organismos nacionales e internacionales.

---

<sup>11</sup> El Plan surgió de experiencias previas. Sus bases fueron formuladas en un Plan Nacional que hizo la Biblioteca Luis Ángel Arango a comienzos de 2002, que fue acogido por el gobierno de Álvaro Uribe y materializado en el documento Conpes 3222 de abril de 2003.

<sup>12</sup> Entre las principales realizaciones del Plan, Melo destaca la adquisición y dotación de textos, computadores, y otros materiales; la implementación de estructuras abiertas de consulta y de facilidades para el préstamo de materiales; las alianzas y soporte de instituciones y fundaciones privadas y el compromiso de algunas administraciones locales.

<sup>13</sup> Melo menciona la necesidad de contar con indicadores de resultados muy concretos que den cuenta, por ejemplo, de puestos, libros, computadores, visitas de usuarios, carnet vigente, préstamos, número de funcionarios, antigüedad del bibliotecario, número de libros adquiridos, presupuesto municipal, asistentes a actividades culturales.

Las bibliotecas también gozan del interés y la preocupación de personas y sectores influyentes en los ámbitos de la política, la economía y la cultura. Igualmente, cuentan con la atención de académicos, gente de los medios masivos e instituciones privadas interesadas en su desarrollo. Se puede decir, en esta medida, que las bibliotecas gozan de una masa crítica, con sectores de opinión pública muy interesados en su situación y desarrollo. El testimonio siguiente muestra cómo en ciudades como Medellín las alianzas entre gobiernos, organizaciones privadas y comunidades han permitido posicionar y favorecer el desarrollo de las bibliotecas.

“Medellín ha hecho para mi juicio las dos cosas más estratégicas, primero, volver muy visible las bibliotecas en el mundo; porque no importa que su encuesta le haya dado que no teníamos la tecnología, pero cualquier encuesta que haya en el mundo le dice que tiene que mirar a Colombia y los planes de biblioteca (...) y segundo, es haber trabajado esto en sentido cooperado; no son programas, y sobre todo aquí en Medellín no son programas de gobierno, son proyectos de cooperación, donde el actor municipio es uno, las cajas de compensación que hoy vienen que son del tercer sector o del solidarios son aportantes económicos, y la comunidad que es el otro socio para garantizar el uso y su permanencia.” (Entrevista realizada a un experto, Biblioteca, Medellín).

Sin embargo, los centros de acceso de las bibliotecas públicas dependen de los ritmos y la burocracia de las instituciones, y de lógicas y coyunturas políticas nacionales e internacionales. Por lo tanto, se ven afectadas no solo por los tiempos (generalmente lentos) en los trámites y en la toma de decisiones, sino también por las tensiones que se generan entre el diseño y la aplicación de planes internacionales y nacionales, y su expresión y aplicación en el mundo local. Las bibliotecas también se ven gravemente afectadas por las coyunturas, los ciclos y las campañas políticas, así como por las disputas por la distribución y asignación de recursos, entre otros factores<sup>14</sup>.

A pesar de estas limitaciones, los servicios de acceso a computadores y a internet en Colombia han tenido un desarrollo importante en los últimos años. En 2007 el 14% de las bibliotecas contaba con conectividad a Internet

---

<sup>14</sup> Tal y como lo señala Jorge Orlando Melo, un efecto negativo en el desarrollo de las bibliotecas del país es la tendencia de algunos alcaldes de usar el cargo de bibliotecario como comodín político, cambiándolo con frecuencia para atender compromisos diferentes, con los efectos que esto tiene en la pérdida de los trabajos de capacitación de los bibliotecarios y en la experiencia práctica que ellos han adquirido.

(Rodríguez 2007). Al momento de realizar este trabajo (2011) se reportaba un acceso del 45%, y para los próximos dos o tres años se prevé un cubrimiento total. Esto último es resultado del buen desempeño de varias bibliotecas del país. El premio de acceso al conocimiento de la Fundación Bill y Melinda Gates ha reconocido la excelencia global de las bibliotecas de Bogotá (2002) y de Medellín (2009)<sup>15</sup>. En 2011 esta Fundación aprobó una contribución de 3,2 millones de dólares para la Biblioteca Nacional del Ministerio de Cultura, así como la dotación de software provisto por la Corporación Microsoft para explorar y probar un piloto de capacitación, conectividad y uso que responda a los intereses y necesidades de los usuarios<sup>16</sup>.

### **Fortalezas y desafíos de CAP en Bibliotecas**

“Las bibliotecas son un espacio de encuentro donde tú te encuentras, valga la redundancia, con la información, con el conocimiento, con la lectura, con las expresiones artísticas, con la comunidad... pueden que no sea el plan de todas la semanas pero sí el plan de esta semana... Estos espacios de internet son totalmente libres. ¿Qué quiere decir? Que nosotros no priorizamos la necesidad informativa de una persona frente a las otras. Tú tienes un tiempo asignado para venir y tu accedes a lo que consideres que quieres hacer: investigación, buscar un tema, una red social y chatear con tus amigos, ver tu correo.” (Entrevista realizada a un operador de biblioteca, Bogotá).

De acuerdo con nuestra investigación, las fortalezas de los CAP en las Bibliotecas yacen en cuatro aspectos esenciales: el carácter público de estos centros, el apoyo personalizado que brindan en la formación y uso de las TIC, la variedad de fuentes informativas que ofrecen y sus trabajos en red.

El carácter público de estos centros tiene, por lo menos, tres connotaciones diferentes aunque articuladas: la posibilidad de acceso para cualquier tipo de persona, el papel de las bibliotecas como lugares públicos y lugares de encuentro comunitario, y la responsabilidad pública con el acceso igualitario y equitativo respecto a diferentes sectores y personas. Estas reflexiones no remiten a discursos abstractos e idealistas, sino que son el reflejo de políticas institucionales y de prácticas cotidianas que pudieron experimentarse en el desarrollo de la investigación.

---

<sup>15</sup> <http://www.gatesfoundation.org/ATLA>

<sup>16</sup> <http://www.bibliotecanacional.gov.co/index.php?idcategoria=41884>

“Las ventajas que nosotros ofrecemos es que es un servicio gratuito, que es un servicio cultural, que es un servicio personalizado, que es un servicio en que si el usuario requiere de una ayuda pues vamos a brindársela, le ofrecemos una asesoría personalizada y que a la vez le estamos dando unos conocimientos que le puedan servir a su formación y profesión... es un servicio público, es un servicio donde se aprende, se conoce y no creo que tengamos desventajas con respecto a otras salas tratamos de darle a cada uno de esas necesidades e inquietudes que ellos requieren.”  
(Entrevista realizada a un operador de biblioteca, Bogotá).

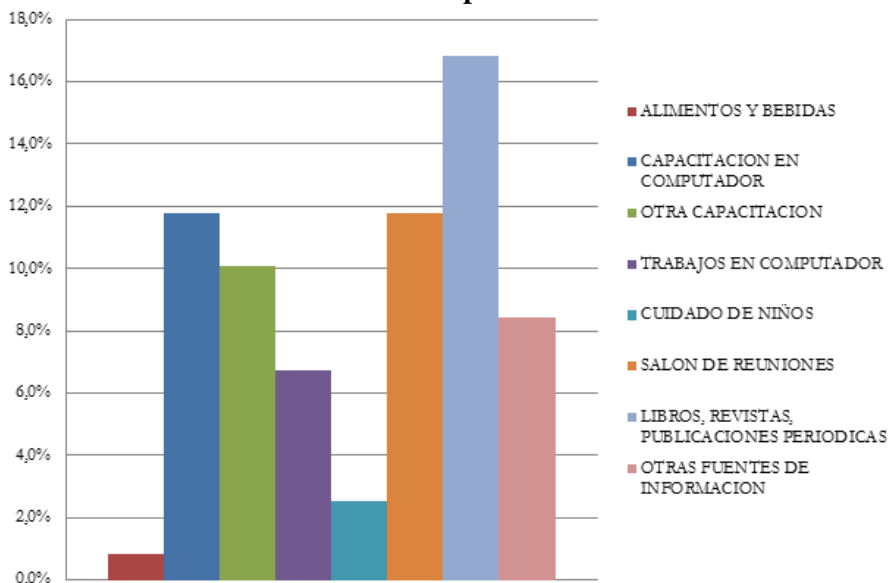
El carácter público de las bibliotecas se expresa, por ejemplo, en el desarrollo de programas y el diseño de lugares especiales para grupos vulnerables y marginados que no pueden acceder a otros. Es el caso, por ejemplo, de las personas con discapacidades, los habitantes de la calle y los adultos mayores. Este atributo también puede apreciarse en la generación de espacios de encuentro e intercambio cultural (festivales, encuentros o presentaciones artísticas y conferencias, entre otros), o en la gratuidad misma del servicio. Este último, de hecho, fue uno de los aspectos más destacados no solo por los operadores y encargados de las bibliotecas en los centros de acceso consultados, sino también por los usuarios de este servicio. Para muchos de ellos las bibliotecas, a pesar de su ubicación o de sus horarios, representan la mejor posibilidad que tienen para acceder a las TIC.

Los centros de acceso público de las bibliotecas no solo ofrecen capacitación personalizada en el uso de las TIC, sino también apoyo y seguimiento en la búsqueda y uso de información, lo que también es visto como otra de sus fortalezas. La idea de personalización se ve reflejada en el diseño y ejecución de programas, el acceso a bases de datos y la facilitación de equipos y plataformas para grupos y sectores definidos, como por ejemplo las personas con dificultades visuales o auditivas, las mujeres desplazadas o de la tercera edad. Para apoyar la formación personalizada y el acceso a recursos de información, las bibliotecas, en general, no solo cuentan con personas formadas para brindar ayuda en la búsqueda de buena información, sino que cuentan con plataformas educativas de fácil manejo y con el acceso a bases de datos para búsquedas comunes y especializadas.

Como puede apreciarse en la gráfica siguiente, los dos aspectos más destacados de la oferta de las bibliotecas públicas son la disponibilidad de materia-

les de consulta como libros, revistas y otras publicaciones periódicas, y la capacitación en computadores. Los lugares de reunión aparecen en tercer lugar, confirmando la imagen de las bibliotecas como lugares públicos que favorecen el encuentro y desarrollo de diferentes actividades culturales y educativas.

**Gráfico 3. Otros servicios ofrecidos por la Universidad Icesi**



Fuente: Propia (resultado de las entrevistas realizadas a los operadores como parte de esta investigación)

Otra ventaja identificada es el amplio portafolio de servicios de acceso a información y conocimiento que brindan las bibliotecas, el cual no está limitado a los recursos de la web sino que incluye, también, documentos escritos, recursos de audio y video, multimedia y bases de datos. Además, sin importar el tamaño o el grado de su desarrollo, las bibliotecas ofrecen una variedad de actividades educativas y culturales a las comunidades en las que prestan sus servicios. Tal y como lo menciona Melo, los libros, los computadores y las películas son herramientas que pueden permitir a las bibliotecas mantenerse unas décadas más como lugares de encuentro de los niños y jóvenes todavía dispuestos a disfrutar con la lectura y el cine de calidad.

Una última ventaja de estos centros estaría en el trabajo en red entre las biblio-

tecas y en las oportunidades que algunas de ellas brindan para que los usuarios participen de redes de usuarios. La indagación de campo subraya el desarrollo de redes de bibliotecas en Colombia, y muestra que algunas de estas iniciativas son promovidas por instituciones del Estado, siendo la mayoría de ellas resultado de iniciativas locales y regionales impulsadas por los directores y operadores de las mismas bibliotecas. Los logros de redes como BiblioRed en Bogotá y la Red de Bibliotecas de Medellín y su área Metropolitana, son ampliamente reconocidos por la mayoría de las personas consultadas, y sirven como referentes del trabajo que varias de ellas quisieran que se desarrolle en sus ciudades y municipios.

Esas redes no solo amplían las posibilidades de acceso a la información para los usuarios, sino que brindan un espacio de intercambio y apoyo entre las bibliotecas y otras dependencias a ellas articuladas. En Medellín, por ejemplo, se destacan los aportes del trabajo en red en la cooperación entre entidades del Estado, instituciones privadas y organizaciones sociales, y su contribución a la sistematización de información, a la centralización del soporte administrativo y técnico, y al trabajo con bibliotecas locales y de barrio. En el caso de Bogotá sobresalieron la ubicación estratégica y la coordinación de acciones entre las bibliotecas, tendientes a ampliar la cobertura y garantizar la accesibilidad. En Barranquilla se resalta el trabajo coordinado para ofrecer servicios a poblaciones vulnerables.

La mayoría de las personas consultadas hicieron énfasis en las posibilidades y virtudes ofrecidas por los trabajos en red. Sus testimonios, sin embargo, no permiten esclarecer las maneras como esas redes operan, las lógicas de funcionamiento que tienen (como red) o sus resultados. Tampoco resulta claro cuándo las lógicas y estructuras de red funcionan para potenciar la autonomía y el desarrollo de los centros locales, y cuándo, por el contrario, limitan su accionar, como se insinúa en algunas entrevistas. Este vacío también puede identificarse en otras fuentes. Al consultar, por ejemplo, la información pública de la Red Nacional de Bibliotecas, de la BiblioRed de Bogotá y de la Red de Bibliotecas de Medellín y su área Metropolitana, resulta difícil comprender qué significa y cómo opera el trabajo en redes y cuáles son sus resultados<sup>17</sup>. La

---

<sup>17</sup> Ver más información sobre estas redes en: <http://www.bibliotecanacional.gov.co/index.php?idcategoria=27552>; <http://www.bibliored.edu.co/>; <http://www.reddebibliotecas.org.co/sites/Bibliotecas/Paginas/Default.aspx>

Red Nacional, por ejemplo, tiene diez funciones bien diversas -que van desde promover las alianzas para asegurar la sostenibilidad de las bibliotecas, pasando por el impulso del conocimiento y uso de las TIC, hasta la participación en los espacios de planeación nacional enfocados en las bibliotecas y los hábitos de lectura-. Tal variedad de áreas de intervención dificulta no solo la definición de acciones estratégicas, sino también el seguimiento y la evaluación de sus resultados e impactos sociales<sup>18</sup>.

Las bibliotecas en el país constituyen un conjunto sumamente variado. Hay contrastes notables entre las que se encuentran en las ciudades capitales y las de los municipios pequeños. Igualmente, hay importantes diferencias entre las bibliotecas de una misma ciudad. Los testimonios recolectados evidencian grandes distancias en materia de políticas, dotación, recursos, personal, formación y conexión a las TIC, las cuales merecen observarse con mayor profundidad. En las ciudades capitales, por ejemplo, se aprecia un mayor desarrollo del trabajo en redes, de los sistemas de información y de las relaciones de cooperación con instituciones privadas. En los municipios, por su parte, se presenta un mayor conocimiento de los contextos locales, y una cercanía más estrecha en la relación con los usuarios.

En el panorama nacional y local existen debilidades y desventajas mayores. Una de las más importantes es la ubicación de las bibliotecas y sus horarios, este problema aparece con frecuencia a pesar de los esfuerzos de descentralización y de las estrategias desarrolladas por las redes de bibliotecas para llegar más cerca de los usuarios, por ejemplo, con la instalación de las bibliotecas comunitarias, los “bibliobuses” o las muestras y colecciones itinerantes. Estas estrategias parecen corresponderse más con las lógicas de la prestación de servicios públicos del Estado (con sus horarios de atención al público) y con ciertas ideas tradicionales del servicio de las bibliotecas, que con las necesidades, tiempos, capacidades y posibilidades de los usuarios. Estas situaciones generan serios inconvenientes a los usuarios y desestimulan su uso, uno de los grupos focales sugería “que sea público y gratis no basta”.

De otra parte, como las bibliotecas están en un proceso de transformación, que se está produciendo en medio de cambios tecnológicos y de las prácti-

---

<sup>18</sup> Más información sobre las funciones en: <http://www.bibliotecanacional.gov.co/?idcategoria=41831>



cas de procesamiento, circulación y acceso a la información, sus estructuras operativas y la capacidad para responder a las demandas de los usuarios de los centros de acceso a Internet todavía requieren serios ajustes. Veamos el testimonio siguiente:

“No hay quien cumpla la función específica de orientar a los usuarios en TIC. La biblioteca departamental, al igual que las municipales, solo tiene un coordinador general que a veces intenta colaborar, pero no tiene la formación para orientar. Algunas veces llega un contrato para un técnico o ingeniero de sistemas y él asume esa función.” (Grupo focal, Bogotá).

Aunque los centros de acceso de las bibliotecas cuentan con presupuestos asignados para su operación y su personal, otra gran limitación identificada por los analistas, los coordinadores y los operadores es la falta de recursos para brindar servicios de calidad, que se correspondan no sólo con las necesidades de las comunidades en donde están ubicados, sino también con el potencial que tienen sus lugares para acceder a TIC. Como lo señala Melo, se trata de una dificultad que está directamente relacionada con la falta de interés y voluntad política de las administraciones locales, impresión que es compartida por la mayoría de los entrevistados. Al respecto, durante la investigación, escuchamos varias historias de bibliotecas que tenían computadores sin conexión a Internet, y centros con acceso a la red pero sin equipos apropiados para navegar en ella.

Operadores, directivos y analistas coinciden en señalar que, a pesar de los avances en conectividad, la conexión a internet de las bibliotecas sigue siendo una tarea prioritaria. La tarea es más urgente en las zonas periféricas y marginadas del país y de sus capitales. Además, salvo algunos casos, la percepción general de los usuarios es que los equipos, accesorios y velocidad de los centros de acceso de las bibliotecas son de menor calidad que en otros centros de acceso público como los cibercafés y los telecentros. En consecuencia, y a pesar de la gratuidad y de todas las posibilidades de información y conocimiento ofrecidas por las bibliotecas, muchos de éstos prefieren acudir a otros CAP.

### **Contribución social y futuro de los CAP en las Bibliotecas**

Comparadas con los cibercafés y los telecentros, las bibliotecas tienen, formalmente, más sistemas de información y seguimiento sobre las características,

necesidades y usos de sus usuarios. Estas, en efecto, han diseñado e implementado formularios, bases de datos, encuestas y buzones de sugerencia ya sea para registrar las solicitudes y actividades de sus visitantes, ya sea para evaluar sus servicios. No obstante, y siguiendo el argumento de Melo, un buen número de ellas no parece dar un uso efectivo a la información así recolectada.

Nuestras investigaciones confirmaron esta percepción. En el momento en que escribimos este artículo (Septiembre de 2011), por ejemplo, intentamos observar los informes estadísticos y de indicadores de la Red Nacional presentados por la página web de la Biblioteca Nacional. Salvo algunos datos básicos sobre el número de bibliotecas, su ubicación y el porcentaje que cuenta con el servicio de Internet (522 a Julio de 2011), fue imposible acceder a los reportes sobre la formación de los bibliotecarios, el número de usuarios que consultó internet o sus actividades realizadas. Cuando no resultaron cifras absurdas (como 30 usuarios de internet en 2009) o imposibles de comprender, aparecía un mensaje de error en los servidores.

Sin embargo, la variedad de fuentes consultadas en esta investigación muestra que en Colombia las bibliotecas se perciben, a diferencia de los telecentros, como lugares que brindan mayores posibilidades a poblaciones en condición de discapacidad o con algún tipo de limitación física. Los usos principales de las TIC en las bibliotecas, de acuerdo con nuestros datos, hacen referencia a trabajos, tareas y deberes escolares, y casi la mitad de las respuestas de la encuesta hizo referencia a usos sobre temas educativos (tareas y trabajos escolares y universitarios, primordialmente).

“[...] Es así como en nuestras bibliotecas, y probablemente en las otras, las personas con alguna discapacidad física como los invidentes tienen programas y actividades con nuevas tecnologías. Ellos se han ido apropiando del espacio hay unos programas y una serie de actividades. También las personas con otras discapacidades tienen espacio en la biblioteca. Por ejemplo, el caso de los sordos: ellos vienen y envían sus correos como otra forma de comunicación y les facilita su vida en la comunicación y lo que ellos hacen.” (Entrevista realizada a expertos, Bucaramanga).

Aunque la dotación de computadores y el acceso a internet son temas obligados cuando se habla del futuro de las bibliotecas, la mayoría de sus planes y estrategias apuntan a prestar un mejor servicio a sus usuarios (sobre todo a los que están en condiciones de vulnerabilidad o exclusión), a fortalecer los

programas de lectura y escritura, y ampliar la cobertura y las ofertas culturales. Hechos que corroboran no solo su vocación pública sino su interés por convertir las bibliotecas en centros de encuentro y desarrollo cultural. Además encontramos que, en un grupo importante de bibliotecas, hay un discurso que se enfoca a la producción de información personal y colectiva, y al desarrollo de contenidos locales, en algunos casos con un fuerte componente de memoria e historia barrial, municipal y regional.

“Adicionalmente a ese proyecto de dotación inicial de computadores y de conectividad, también estamos desarrollando un proyecto que está asociado al tema de producción de cultura digital. También encontramos hay unos grupos de comunicaciones, asociados a las bibliotecas, que están generando temas de producción cultural... gradualmente lo que buscamos es que las bibliotecas públicas se fortalezcan como centros de acceso a la información y al conocimiento, y no solamente se queden allí sino que sirvan de base para la producción cultural, la producción audiovisual, y la generación de contenido digital.” (Entrevista realizada a un experto, Bogotá).

A pesar de que las bibliotecas representan escenarios claves en las políticas de acceso universal, todavía queda mucho camino por recorrer en la implementación de una política integral que responda a criterios combinados de igualdad y equidad, al tiempo que ofrezca acceso para todos asegurándose de brindar más y mejores servicios a sectores y regiones relegados espacial y socioculturalmente. Muchas bibliotecas están lejos de convertirse en nodos importantes del acceso a la información, la cultura y el conocimiento, por más avances que se hayan hecho en materia de cobertura y dotación<sup>19</sup>.

Mirando al futuro, Melo plantea que, pese a las rápidas transformaciones de la tecnología, de las prácticas culturales y de los hábitos de acceso, consulta y procesamiento de información, es necesario sostener y mejorar las bibliotecas públicas como complemento del sistema educativo, al menos durante dos o tres décadas más. Lo anterior, por supuesto, como una exigencia de equidad. Melo sugiere estos retos claves para los planes y acciones de las bibliotecas del país:

---

<sup>19</sup> Las cifras aportadas por el documento Conpes 3670, muestran cómo a través del programa Compartel se han beneficiado 415 bibliotecas pertenecientes a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y cerca de 78 casas de cultura; que a través del programa Computadores para Educar se han beneficiado 292 Bibliotecas con 4.450 computadores y 124 Casas de Cultura con 2.363 computadores.

Hay que usar internet, hacer buenas páginas web y guiar a los lectores para que encuentren buenos materiales de lectura, buenos recursos gráficos, buen cine, buena música. Hay que tener computadores de uso libre y conectados a Internet, para que los más pequeños se familiaricen con ellos y con la red, aprendan a dibujar y escribir en ellos y aprendan a buscar información, a encontrar lo que vale la pena, a evaluarla y descartar la basura. Pero sobre todo, hay que hacer bien lo básico, lo fundamental: tener buenas colecciones, actualizadas, de libros y películas, y prestarlas sin muchas restricciones. (Melo:8)

## **Conclusiones**

Los cibercafés, los telecentros y las bibliotecas, aunque parezca obvio, siguen cumpliendo un papel muy importante en la formación y el acceso a herramientas de comunicación, información y conocimiento suministradas por las TIC. Estos tres centros responden a necesidades y demandas de un importante número de individuos y comunidades que no pueden acceder, temporal o permanentemente, a estos servicios en sus hogares o lugares de trabajo. La consulta a expertos y operadores pone en evidencia la cantidad de personas que demandan información y formación en el uso de las nuevas tecnologías en los centros de acceso público. Por su parte, la formación de los usuarios es vista como uno de los mayores impedimentos para el uso de las TIC por parte de los operadores. Además, las carencias de formación en el uso de las TIC se hacen más evidentes por fuera de las ciudades capitales (e incluso en zonas marginales de las grandes ciudades), donde no solo hay comunidades y sectores marginados del acceso a las TIC debido a limitaciones económicas, educativas o culturales, sino también individuos y comunidades que se auto-marginan de sus posibilidades por falta de información, conocimiento y temor.

Aunque en las ciudades y los municipios consultados hay múltiples lugares de interacción y encuentro social (como los parques, la calle, los mercados o los centros comerciales), en general los centros de acceso público a las TIC parecen cumplir un papel muy importante como lugares de socialización y fortalecimiento de lazos sociales y comunitarios. Además, como se pudo observar, los centros de acceso público son también nodos de promoción y reproducción política de las instituciones del Estado y de otras organizaciones y fundaciones sociales que promueven valores, normas y actitudes sociales. Este, no obstante, es un aspecto que merece mayor documentación y estudio, sobre todo cuando los centros de acceso son usados mayoritariamente por jóvenes y niños.

La información recogida para esta investigación muestra que la calidad de los equipos y de la conexión, los servicios complementarios y la libertad, privacidad y fácil acceso que ofrecen los cibercafés, hacen de ellos la mejor alternativa de acceso y uso de las TIC, sobre todo para jóvenes y trabajadores. Por su parte, los telecentros aparecen como los más conectados con la vida local y con proyectos sociales para diferentes comunidades vulnerables, marginales y periféricas. Las bibliotecas, finalmente, se ven como lugares que garantizan acceso público gratuito para el público en general y para poblaciones en situación de discapacidad.

Si bien los cibercafés y los telecentros no tienen mecanismos y herramientas tan elaborados como las bibliotecas para conocer las características de sus usuarios y sus necesidades de información, estos parecen ser más efectivos para reconocerlas, y diseñar y ejecutar acciones que las resuelvan. Sin embargo, en los tres tipos de centros se ven serios problemas de seguimiento, sistematización y evaluación de sus prácticas y de las necesidades de comunicación e información de los usuarios.

Por otra parte, mientras los emprendedores de los cibercafés han respondido con efectividad a los desafíos de la sostenibilidad, sus objetivos y prácticas muestran muy poca relación con el desarrollo individual y colectivo de las comunidades donde están ubicados. Estos centros no se ven articulados a proyectos de interés social, ni a grandes esfuerzos por implementar acciones que permitan a los usuarios ganar independencia y autonomía en el uso de las TIC. De todas maneras, vale la pena aprovechar el interés y la disposición expresada por aquellos dueños, administradores y operadores de cibercafés, que mostraron cierta disposición a desarrollar proyectos sociales y de responsabilidad social.

Mientras los cibercafés aparecen como los mejores lugares para las comunicaciones y las interacciones individuales, los telecentros se presentan como la mejor alternativa de expresión y comunicación para colectivos y organizaciones sociales, además son lugares que contribuyen a la construcción de espacios públicos de discusión y de mediación de intereses (económicos, políticos y culturales) de individuos y comunidades locales con instituciones del Estado, organizaciones políticas y otras entidades nacionales e internacionales. Las bibliotecas, por su parte, representan los lugares con mayor variedad de ofertas informativas

y de conocimiento, con la posibilidad de ofrecer capacitación y soporte no solo en el acceso a las herramientas de las TIC, sino también, y principalmente, en la búsqueda, organización y manejo de información.

Algunos telecentros y bibliotecas han desarrollado acciones conjuntas y fomentado redes de discusión. Estas relaciones han ampliado no solo las posibilidades de intercambio y aprendizaje mutuo, sino el diseño y la ejecución de políticas públicas e institucionales. El trabajo realizado sobre el concepto de “apropiación social de las TIC” ha contribuido profundamente a la construcción de esta clase de políticas, y al diseño de planes y propuestas que merecen ser conocidos y evaluados con rigor. Estas experiencias podrían representar, además, interesantes aportes para el desarrollo y ajuste de programas y planes del Estado y de las redes de telecentros y bibliotecas, al tiempo que podrían alimentar las estrategias y los planes de trabajo conjunto con los cibercafés.

Los telecentros y las bibliotecas tienen fortalezas en el desarrollo de programas de capacitación y apoyo en el uso de las TIC para sectores con necesidades particulares. Los telecentros han enfocado su acción en poblaciones vulnerables y marginadas, mientras que las bibliotecas han mostrado un interés especial por los grupos en situación de discapacidad.

De otra parte, vale la pena prestar atención a las diferentes formas como cada uno de estos centros de acceso nombra y concibe a sus interlocutores. En las entrevistas y los talleres nos encontramos que en los cibercafés se habla de clientes, en las bibliotecas de público, en los telecentros de instituciones del Estado se habla de usuarios y en los telecentros comunitarios se habla de comunidades y beneficiarios. Cada una de estas caracterizaciones implica formas de relación, motivaciones y estilos diferentes en las interacciones, en la formación y el desarrollo de proyectos conjuntos, que vale la pena analizar con mayor detenimiento.

El acceso público a TIC es un fenómeno de grandes proporciones, que está en permanente transformación dados los constantes desarrollos tecnológicos (en particular de la telefonía móvil). A pesar de ello, no hay evidencia de que estos centros vayan a desaparecer en el mediano plazo. Antes bien, todo parece indicar que éstos podrán transformarse y adaptarse al cambio tecnológico. Por esta razón, como lo sugiere Melo para el caso de las bibliotecas, es

necesario construir información efectiva y clara con pocos indicadores de uso y de resultados (concretos y manejables) sobre el quehacer de las bibliotecas. Así podrían construirse alternativas que no solo permitan conocer mejor su funcionamiento e impacto, sino que favorezcan el desarrollo de intercambios más efectivos y la producción de políticas más atinadas y eficaces.

Las redes y los espacios de intercambio, así como las iniciativas de producción de políticas públicas, deberían tener en cuenta aspectos como los siguientes:

- El sentido de negocio y de oportunidad de los cibercafés, y su capacidad de actualización tecnológica, pueden ser complementados con servicios explícitamente dirigidos a fortalecer su función social y de desarrollo.
- A los cibercafés no solo se les puede ayudar con formación y programas de soporte para la capacitación y el apoyo de usuarios de las TIC. También se les podría brindar recursos para que puedan destinar parte de su tiempo a brindar un apoyo efectivo en el uso de las TIC, e incentivar la autonomía de los usuarios.
- Las prácticas de análisis local y de diseño y desarrollo de proyectos sociales de los responsables de los telecentros, representan un valioso capital acumulado que vale la pena estudiar y compartir. La misma recomendación podría hacerse a propósito de sus reflexiones críticas y de sus experiencias sobre los usos de información y comunicación, así como de las relaciones que estos tienen con procesos de bienestar y desarrollo social.
- Es necesario conocer e intercambiar lógicas de trabajo en red para apoyar el desarrollo de los centros de acceso, especialmente en aquellos asuntos en los que las redes han demostrado ser eficientes: intercambio de información, coordinación de actividades y descentralización de estrategias y acciones, entre otras. De esta manera se puede, no solo potenciar aquello que funciona bien en las redes, sino también definir líneas estratégicas y evaluar sus resultados en los centros de acceso a TIC.
- Las bibliotecas parecen ser los lugares llamados a asegurar el acceso público de sectores vulnerables. Esta responsabilidad, sin embargo, puede

ser compartida con otros centros de acceso con estrategias creativas de intercambio y cooperación.

En conclusión, hay diversos aprendizajes que cada CAP puede conocer y compartir en su relación con los otros tipos de centros. Los cibercafés son los más numerosos de todos pero los menos organizados. Las bibliotecas y los telecentros tienen una oportunidad única para establecer alianzas innovadoras con los cibercafés, de modo que estos puedan hacer contribuciones más efectivas a los procesos de desarrollo humano y comunitario, mientras mantienen su espíritu empresarial y capacidad de sostenibilidad. Los cibercafés, señalados despectivamente como “simples negocios”, pueden convertirse en empresas sostenibles y rentables que también aporten a objetivos sociales.

### **Bibliografía**

Amariles, F., O. P. Paz, et al. (2006). “The Impacts of Community Telecentres in Rural Colombia.” *The Journal of Community Informatics Vol 2*, Number (3).

Centro Nacional de Consultoría (2006). Medición de factores multiplicadores para el cálculo de usuarios de Internet en Colombia.

Colnodo, Universidad Autónoma de Occidente, et al. (2008). *Guía para fortalecer la apropiación social en Centros de Acceso Comunitario a Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)*. Colombia.

Congreso de la República de Colombia (2009). Ley 1341.

Consejo Nacional de Política Económica y Social — CONPES (2010). Conpes 3670. Lineamientos de política para la continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Departamento Nacional de Planeación, República de Colombia. Bogotá, Colombia.

DANE, (2008). Boletín de prensa. Indicadores Básicos de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC. Hogares, Comercio, Industria, Servicios y Microestablecimientos. Bogotá, Colombia.

Gaitán, M. F. (2007). *Programa Internet Social –Telecentros. Colombia*. Encuentro Latinoamericano de Telecentros e Inclusión social 2007, Santiago de



Chile, Chile.

Gómez, R., Ed. (2012). *Libraries, Telecentres, Cybercafes and Public Access to ICT: International Comparisons*. Hershey, PA, IGI Global.

Melo, J. O. (2010). Las bibliotecas públicas colombianas: dónde estamos y para dónde ir. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Comunicaciones y Universidad de los Andes (2007). *Resumen de la Evaluación del Impacto y Análisis de Viabilidad de los Programas Compartel - Internet Social*. Bogotá, Colombia.

Ministerio de Comunicaciones, Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico - CEDE, Universidad de los Andes. (2007). *Resumen de la Evaluación del Impacto y Análisis de Viabilidad de los Programas Compartel - Internet Social*. Bogotá, Colombia.

Parkinson, S. y A. Lauzon (2008). "The Impact of the Internet on Local Social Equity: A Study of a Telecenter in Aguablanca, Columbia." *MIT Press Journals, ITID Vol 4 Number 3*: pags. 21-38.

Paz Martínez, O. (2007). Estudio de caso: Uso social, apropiación e impacto de Internet para la rendición de cuentas en el Municipio de Pasto, Nariño, al sur- occidente de Colombia. *Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana*. (Ed.). Quito, Ecuador.

Rodríguez, G. M. (2007). *La biblioteca pública en Colombia: miradas a una realidad*. La biblioteca pública: un continente entre los continentes, Medellín.

Soto, A. (2007). Apuntes sobre las bibliotecas públicas municipales en Colombia. *Códice*. Vol 3: pags. 49-53.

Universidad de los Andes (2009). Public access to information & ICTs final report: Colombia. Seattle, University of Washington Center for Information & Society (CIS).



# **Dando una mano: Los “informmediarios” en centros de acceso público a Internet en Colombia<sup>1</sup>**

**Ricardo Gómez, Phil Fawcett, Joel Turner.**

## **Introducción**

En este artículo describiremos el papel de los infomediarios —una función particular de las personas encargadas de los Centros de Acceso Público (CAP)— que facilitan el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en países en vía de desarrollo. Los infomediarios ayudan a los usuarios de CAP y otros miembros de la comunidad a satisfacer sus necesidades de información a través de capacitación formal o informal, apoyo, y actividades que se traducen en un mejor uso, directo o indirecto, de los recursos que ofrecen las TIC. Los infomediarios contribuyen a fomentar la inclusión digital y a cerrar las brechas en términos de analfabetismo digital, limitaciones del acceso físico a lugares, deficiencia de habilidades en el manejo de tecnologías. En los CAP, los infomediarios contribuyen al desarrollo humano porque hacen posible un acceso más fá-

---

<sup>1</sup>Una versión corta de este artículo fue presentada en la Conferencia IAMCR en Estambul, Turquía, Julio de 2011, y una versión preliminar fue publicada en *Information Development*, Vol. 28, Issue No. 2. Monica Barba, Sarah Caldwell y Luis F. Barón hicieron contribuciones en la elaboración de este texto.

cil a: 1) información sobre educación, salud, servicios del gobierno y otras necesidades sociales en la comunidad —impacto social—; 2) información sobre trabajo, empleo, oportunidades de negocio y recursos agrícolas —impacto económico—; y 3) recursos de información y comunicación, para fortalecer las relaciones personales y el sentido de pertenencia a una comunidad local y global —impacto comunitario—.

Exploraremos dos preguntas importantes en relación con los infomediarios de los CAP: 1) ¿Qué comportamientos específicos de infomediarios pueden identificarse en los diferentes CAP de Colombia?; y 2) ¿Cómo estos infomediarios generan impacto en el desarrollo social y económico de la comunidad?

Para analizar cuál es el tipo de comportamiento de los infomediarios en los operadores de los CAP empleamos el modelo sugerido por Theo Schilderman (2002). Nuestro análisis permite comprender los diferentes modos en que los infomediarios —en las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés— ayudan en el proceso de intermediación de información y tecnología, y el efecto que dichas interacciones tienen en las comunidades a las que sirven.

El artículo se estructura así: en primer lugar, presentaremos una revisión de la bibliografía relacionada con el tema en cuestión. En segundo lugar, presentaremos los resultados y sostendremos una discusión sobre el rol de los infomediarios y su contribución al desarrollo social y económico de la comunidad. Y en tercer lugar, presentaremos una discusión sobre las implicaciones de los hallazgos y unas conclusiones finales.

### **Revisión bibliográfica**

Uno de los elementos clave para que las poblaciones marginadas que usan computadores de acceso público se acerquen a las TIC, es el papel que desempeñan los infomediarios formales e informales (Gould y Gómez, 2010). En general, se requieren tres pasos para satisfacer las necesidades de información de una población: comprender su cultura, vincular a alguien que entienda a la población en el proceso de toma de decisiones y recibir insumos directos de la población desde el inicio del proyecto. Esto permite que los usuarios puedan acceder y resolver sus necesidades de información de forma adecuada (Bridges.org, 2009). El éxito de los CAP radica en la capacidad que tengan de suplir, comprender y

satisfacer las necesidades de información de una población determinada.

Los infomediarios —también llamados “mediadores”<sup>2</sup> (Provan & Human, 1999) o “puentes”<sup>3</sup> (Bessant & Rush, 1995)— se relacionan con la noción de “intermediarios” en el contexto internacional, su origen está en el análisis de redes sociales, particularmente, en el trabajo de Granovetter (1973) sobre “enlaces débiles”<sup>4</sup> o el de Burt (1982) sobre “agujeros estructurales”<sup>5</sup>. Los intermediarios tienen la importante función de difundir información, conocimiento, tecnología, innovación o prácticas como manejar un teléfono o un computador. En varios casos, los intermediarios son considerados como los nexos que vinculan a otros actores en redes organizacionales y comunidades. Howells (2006), por su parte, ofrece una amplia revisión bibliográfica sobre los intermediarios y su papel en los procesos de innovación y cambio. En la mayoría de estudios, se ha encontrado que los intermediarios transfieren conocimiento, tecnología y prácticas entre miembros inconexos de redes sociales y organizacionales, o entre redes que no están conectadas. Sin embargo, hay temas poco estudiados, por ejemplo, saber cómo afectan los infomediarios, la transferencia y difusión de información, tecnología y conocimiento en las comunidades a las que sirven en los CAP, y cómo esto es usado para el desarrollo social y económico de la comunidad.

En la literatura de las ciencias de la información, la noción de infomediario está estrechamente ligada a la de “informantes clave”<sup>6</sup> de Schilderman (2002), a los “guardianes” informativos de Metoyer-Durán (1993)<sup>7</sup>, a los “mediadores de información”<sup>8</sup>, o a los LIMB (por sus siglas en inglés Lay Information Mediarly Behavior) de Abrahamsony Fisher (2007) o a los “agentes de enlace”<sup>9</sup> de Mason (2007). Estos autores emplean diferentes términos para referirse a la función o el papel de un infomediario en centros de acceso público: un individuo que al ha-

---

<sup>2</sup> En inglés, “brokers”

<sup>3</sup> En inglés, “bridger”. Si bien la palabra se refiere a la persona que tiende un puente, en castellano lo más cercano sería “ser puente”.

<sup>4</sup> En inglés, “weak ties”

<sup>5</sup> En inglés, “structural holes”

<sup>6</sup> En inglés, “key informants”

<sup>7</sup> En inglés, “gatekeepers”

<sup>8</sup> En inglés, “lay-information mediaries behavior”

<sup>9</sup> En inglés, “boundary spanners”

cer las veces de intermediario o de transferidor de información, facilita su acceso de forma culturalmente apropiada para los usuarios (Gould y Gómez 2010).

Para analizar el rol de los infomediarios en las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés en Colombia, empleamos las ocho características de los “informantes clave” elaboradas por Schilderman (2002) y las agrupamos en tres grandes funciones: (A) Compartir información: 1) su capacidad de proporcionar información en un formato accesible, 2) su disposición a compartir la información en vez de aferrarse a esta, 3) su habilidad para comprender la información y adaptarla en el contexto local; (B) Ayudar a los usuarios: 4) su experiencia, educación, conocimiento y confiabilidad; 5) su accesibilidad, proximidad y utilidad; y (C) Construir relaciones: 6) su sensibilidad social y su capacidad de involucrar a los habitantes, 7) sus cualidades de liderazgo, influencia y autoridad moral, y 8) su capacidad de fomentar la confianza en su relación con los habitantes. Veamos la tabla siguiente:

**Tabla 1. Las tres funciones principales de los infomediarios (basado en Schilderman, 2002)**

<b>Funciones</b>	<b>Características del <i>informediario</i></b>
<b>Compartir información</b>	1. Su capacidad de proporcionar información en un formato accesible
	2. Su disposición a compartir información en vez de aferrarse a esta
	3. Su capacidad de disponer de la información y adaptarla a un contexto local
<b>Ayudar a los usuarios</b>	4. Su experiencia, educación, conocimiento y fiabilidad
	5. Su accesibilidad, proximidad y utilidad
<b>Construir relaciones</b>	6. Su sensibilidad social y su capacidad para involucrar a los habitantes
	7. Sus cualidades de liderazgo, influencia y autoridad moral
	8. Su capacidad de fomentar la confianza en su relación con los habitantes

## Resultados

En nuestro análisis encontramos que las funciones claves eran similares en los tres tipos de CAP —bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés— en Colombia, pero que sus manifestaciones eran cualitativamente diferentes; describiremos esas funciones a continuación:

### *1. Los Infomediarios en las bibliotecas públicas*

Los operadores y los voluntarios que trabajan en las bibliotecas se perciben, principalmente, como capacitadores y profesores de los que carecen de las habilidades necesarias para usar las TIC. Encontramos que los infomediarios en las bibliotecas tienen una gran inclinación a ofrecer acceso a TIC para todo tipo de públicos, entre ellos los niños y las personas en situación de discapacidad en las comunidades. Las bibliotecas tienen una ventaja sobre otros CAP, y es que pueden integrar otros tipos de recursos de aprendizaje (e.g., libros, periódicos) a las experiencias de aprendizaje de las TIC. Si bien no hay suficientes datos que permitan determinar si la comunidad confía, en particular, en los infomediarios de las bibliotecas públicas, tampoco hay indicios de que esta desconfíe de la información que se adquiere en estos lugares o de sus operadores.

Los operadores de la biblioteca en general sienten que están bien preparados para prestar servicios de infomediarios, aunque los usuarios no necesariamente comparten esta percepción. Por el contrario, los usuarios tienden a percibirlos como personas poco preparadas para ofrecer de una manera adecuada el acceso y el uso a los computadores e Internet.

Además, hay una diferencia importante en cuanto a la prestación de un servicio adecuado entre los operadores de las bibliotecas ubicadas en las áreas urbanas y las áreas no urbanas: mientras que las primeras tienen mejores equipos y sus operadores están mejor preparados para ofrecer un servicio de calidad, en especial, en las bibliotecas de Bogotá y Medellín; las segundas, ubicadas en los pueblos y los municipios pequeños, no cuentan con una infraestructura adecuada ni con una buena capacitación en habilidades digitales. Esta diferencia es más notable en las bibliotecas que en los telecentros y los cibercafés.

#### *Los Infomediarios en las bibliotecas: (A) Compartir información*

Los operadores de las bibliotecas se sienten orgullosos de su capacidad para entender y responder a las necesidades de información de sus usuarios:

“Constantemente pensamos en nuestro contacto con la comunidad. Intentamos

entender quién usa con más frecuencia la biblioteca y siempre nos hacen preguntas como “¿me entiende?” En la biblioteca hacemos todo lo posible por tratar de acomodar el espacio para muchos tipos de usuarios”.

Otro entrevistado enfatizó que:

“Además de hacer trabajo comunitario, hacemos encuestas para averiguar las necesidades en materia de información que tienen los usuarios de la biblioteca. Durante la encuesta-entrevista-discusión, averiguamos si él/ella encontró lo que buscaba, lo que necesitaba, por qué no pudieron encontrar lo que necesitaban —incluyendo la posibilidad de que ellos tengan vacíos en la información o que tengan otras necesidades de información—.”

Los operadores de las bibliotecas, además, señalaron que tenían “más libertad en lo que ofrecía la biblioteca, incluyendo un servicio cultural apropiado y una atención muy personalizada”. Esto es importante para ellos porque la “personalización permite a los bibliotecarios, no sólo ayudar a los usuarios a adquirir un entrenamiento específico en TIC, sino también ayudarles con conocimientos útiles para su carrera”.

La biblioteca también es vista como un nodo que ofrece de una forma accesible diferentes servicios que benefician a la comunidad. Por ejemplo, un sector tiene “un centro cultural que presta a la comunidad el servicio de biblioteca, periódicos, salón de juegos y talleres comunitarios a madres que necesitan capacitación. Nuestra biblioteca es una institución que brinda entrenamiento a la comunidad a través del centro cultural”. Los operadores de las bibliotecas también señalan que a través de la biblioteca y la Internet, pueden tender un puente entre la información global y las necesidades locales; un operador de una biblioteca dijo que “Internet proporciona acceso a la historia del barrio que de otro modo no estaría disponible. Internet también proporciona información acerca de productos propios de la región y de la localidad, como frijoles, yuca, o de comidas típicas”.

La gratuidad de los servicios de la biblioteca es una de sus particularidades, en comparación con los otros CAP: los telecentros cobran una tarifa baja (subsidiada) y los cibercafés cobran tarifas más altas por el uso de sus servicios. Los operadores de las bibliotecas hacen énfasis en su disponibi-



lidad para compartir la información: “una de las mayores ventajas [de las bibliotecas] sobre los cibercafés y los telecentros es que los servicios de TIC se ofrecen a la comunidad sin costo alguno”. Las bibliotecas “tienen la posibilidad de introducir a sus usuarios en el uso de diferentes programas y actividades por computador sin incurrir en gastos o costos, (como en un cibercafé o en algunos telecentros)”.

*Los Infomediarios en las bibliotecas: (B) Ayudar a los usuarios*

Otra ventaja de las bibliotecas es que “con base en nuestra experiencia en la enseñanza, sabemos cómo relacionar las actividades de la biblioteca con Internet. Por ejemplo, cuando las bibliotecas promueven la lectura y la escritura, ellas pueden crear enlaces directos con actividades y proyectos sociales que sirven de gancho para el crecimiento personal del usuario, lo que hace que a ellos les guste mucho la experiencia y quieran más”. A veces, en las actividades grupales realizadas para buscar información, los operadores “encontraron que todos los participantes contribuyen en la búsqueda y la investigación, promoviendo así una experiencia de aprendizaje en grupo más fuerte. Generalmente, estos enlaces no están disponibles en cibercafés ni son tan prominentes en los telecentros”.

De acuerdo con las opiniones de los operadores de las bibliotecas, su labor se ve limitada por diferentes factores; uno de ellos mencionó los ciclos burocráticos y discutió algunas de las desventajas que enfrentaban en las bibliotecas públicas: “[...] estamos sujetos a las variaciones en la financiación por parte del gobierno y de otros financiadores privados”. Otro dijo que “existe una presión considerable para estar al día con las nuevas tecnologías. Esto ha sido muy difícil en la medida en que las bibliotecas han tenido que procurar estar a la par con las nuevas tecnologías sin que haya un presupuesto para ello, y esto se ha convertido en un problema cuando los usuarios de la biblioteca saben tanto o más, que el equipo de operadores de la biblioteca”. Igualmente, los operadores de la biblioteca son desafiados por usuarios que pueden ser más diestros en materia digital: “los usuarios están muy cerca de nosotros, están en la misma sala y nos preguntan o nos acercamos y les preguntamos qué hacen, qué necesitan y podemos sugerirles cosas, y nosotros aprendemos cuáles son sus expectativas en tanto que usuarios, porque

nosotros también estamos en constante aprendizaje. También puede suceder que los usuarios sepan más [sobre computadores] que nosotros, entonces tenemos que permanecer en constante aprendizaje”.

Los operadores de las bibliotecas señalaron que “Es fácil darse cuenta cuando una persona llega por primera vez al lugar, y saber si saben manejar los computadores o no, o si necesitan ayuda”.

Una fortaleza de los operadores de las bibliotecas es ayudar a los niños a hacer un mejor uso de los recursos informáticos. Un entrevistado dijo lo siguiente: “los usuarios vienen a la biblioteca a ‘matar el tiempo’. En estos casos, a veces les mostramos una página de aprendizaje interactivo que les ayuda a aprender más rápido para sacarles la idea de matar el tiempo. Generalmente, los niños prefieren jugar pero nos gustaría que utilizaran la herramienta; su uso en la biblioteca, es muy diverso y cambia con cada persona, cada usuario tiene sus propias inquietudes, necesidades y nosotros tratamos de responder a sus inquietudes y satisfacer sus necesidades”.

Los bibliotecarios, incluso, buscan explícitamente mecanismos que permitan involucrar a los usuarios en actividades comunitarias. “Queremos que la gente participe no sólo en las actividades de lectura y escritura, y usamos los computadores como un gancho para involucrarlos en otros proyectos sociales que tenemos, cosas que les termina gustando porque contribuyen a su crecimiento personal”.

Un bibliotecario señalaba cómo sus servicios (de infomediario) ayudaban a los usuarios a ir más lejos de lo que habrían logrado por sí solos:

“A veces te preguntan recurrentemente por un libro o una historia o por la investigación particular que están haciendo. Cuando la biblioteca tiene respuestas a estas preguntas, puede orientar al usuario no sólo en cuanto a la ubicación física correcta, sino también en lo que se refiere a la TIC apropiada. Por ejemplo, un estudiante no sabía de una red universitaria que ya existía y le ayudamos con eso. También los estudiantes universitarios pueden necesitar hacer investigaciones sobre una ciudad, entonces nosotros podemos proporcionarles la historia arquitectónica y conectarlos con algunos historiadores locales con los que ya tenemos contacto, y esto resultó en una experiencia de información más rica”.

Sin embargo, este nivel de apoyo no es sistemático. Como señalaba otro entrevistado, “el nivel de ayuda y el tipo de ayuda que ofrecemos varía cada día y

es muy esporádico. En la mayoría de casos, no seguimos las directrices o nuestro protocolo. Algunos días le ayudamos a alguien a abrir un correo electrónico, y otros, le ayudamos a un usuario a no perder ciertos tipos de información”.

*Los Infomediarios de las bibliotecas: (C) Construir relaciones*

Una de las estrategias implementadas por las bibliotecas colombianas ha sido la de incluir colecciones, exposiciones y otros contenidos pertinentes para las comunidades locales. Por ejemplo, una de las grandes bibliotecas de Medellín exhibió una exposición fotográfica de la arquitectura local, y otra, presentó retratos familiares antiguos de familias tradicionales de la región. El director de la biblioteca nos explicaba que esto no es una coincidencia:

“Nosotros mantenemos la memoria [de la población] y los hacemos protagonistas de lo que sucede. Es diferente cuando uno va a una biblioteca donde hay una foto de tu papá o tu abuelo [...] Así que lo primero que hacemos es trabajar para hacer que nuestro sistema de biblioteca incluya la memoria local [...] en todas las bibliotecas pequeñas tenemos una colección local, la colección del barrio, la imagen de tu madre, el plato especial de esa región”.

Los bibliotecarios señalan que ellos “capacitan a un número de personas de bajos recursos, incluso, personas en situación de indigencia, trabajadoras sexuales y aquellos que utilizan las páginas de Internet para obtener ayuda. Por ejemplo, pueden visitar los sitios del Ministerio de Gobierno, los sitios de Bienestar Familiar e incluso aplicar a subsidios”. “También desarrollamos alianzas con instituciones y organismos específicos que trabajan con determinadas poblaciones marginadas para ayudarles a sacar adelante sus programas”. Este sentido de inclusión social es más fuerte en los operadores de las bibliotecas.

Estos buscan también, explícitamente, mecanismos de inclusión para la población en situación de discapacidad: “Creo que una de las comunidades que es más importante entender, es la comunidad de personas con discapacidades, y por desgracia, creo que esta comunidad es un poco olvidada. Nuestra biblioteca se puso en contacto con una Fundación para crear un contacto con los principales miembros de la comunidad de personas con discapacidades; [nosotros] trabajamos con adultos, pero no podemos olvidar los niños con discapacidades”. Otro entrevistado indicaba que “el Ministerio de Cultura

de Colombia [y una fundación privada] tienen instructores para las personas con discapacidades [...] Tenemos un computador que está equipado [con un teclado] en Braille lo ofrecemos a los niños del área de glaucoma que han aprendido la ubicación de las teclas”.

Un objetivo específico de las bibliotecas es brindar un buen servicio a las personas de la tercera edad. Uno de los operadores entrevistado decía: “nuestra biblioteca ha estado capacitando una gran cantidad de abuelos. En estos momentos estamos capacitando de 10 a 15 y están aprendiendo las bases, incluyendo Microsoft Office, y tareas como el envío de un correo electrónico y uso del chat (con alguien de otro país) [...] Este grupo está muy interesado en conocer el funcionamiento y el aprendizaje de las TIC”.

Finalmente, los operadores de la biblioteca tienen una imagen positiva sobre la forma como ayudan a los usuarios, permitiéndoles, a su vez, ayudar a otros: “Hay gente en la biblioteca que ayuda a otros y hace trabajo social. En nuestras instituciones educativas, las niñas son las que proporcionan apoyo. Por eso nosotros les colaboramos a ellas para que a su vez ellas le ayuden a las personas mayores”. Estos dos niveles de comportamientos de infomediarios —ayudar a satisfacer las necesidades de los que a su vez ayudarán a otros a satisfacerlas— es de especial importancia en las bibliotecas públicas.

## *2. Los Infomediarios en los Telecentros*

Encontramos que los operadores de los telecentros a menudo trabajan en zonas rurales donde, antes de la instalación del telecentro, no existía el acceso a los computadores e Internet. Los telecentros, por lo general, cobran una tarifa por el acceso a Internet, sin embargo, es menos costosa que en los cibercafés. Los telecentros procuran tener estrategias de capacitación más estructuradas e integrales que vayan más allá de una introducción al uso del computador y a sus aplicaciones básicas. Como sucede en la mayoría de las bibliotecas, los telecentros también ofrecen formación en estrategias de información y alfabetismo digital. Así como en las bibliotecas, los infomediarios de los telecentros tienen una alta propensión a facilitar el acceso a TIC a toda la población, incluso, a las minorías, los niños y las personas en situación de discapacidad.

Los operadores de los telecentros se ven a sí mismos, principalmente, como los que resuelven problemas, median y sirven de nexo. Encontramos que los telecentros, con frecuencia, trabajan de manera activa en diferentes aspectos del desarrollo social y comunitario, y que la población local espera contar con su colaboración en la resolución de sus problemas. También son los centros donde hay una mayor conciencia de la importancia que tienen sus operadores y de su función de infomediarios para lograr su misión. Así fue descrito sucintamente por un experto local:

“Estoy convencido de que el éxito de un telecentro depende de quién lo lidere, y siempre y cuando esta persona esté bien capacitada, comprometida, y tenga un ingreso que le dé la calidad de vida [...], ese telecentro va a prosperar. Otro [tema clave] [...] es el análisis de las necesidades de la comunidad. Si un telecentro entiende las necesidades de su comunidad (educación, salud, empleo, etc.) —no sólo de acceso a Internet o para chatear en línea— y, si sabe cómo las TIC ayudan a satisfacer esas necesidades, entonces será exitoso”.

Otro de los expertos consultados expresó que los operadores del telecentro “no se limitan únicamente a vender minutos [de acceso al computador], sino que tienen un perfil más complejo”. En otras palabras, los operadores del telecentro son efectivamente infomediarios cuando toman conciencia de que

“El telecentro se convierte en un defensor de la comunidad al facilitar su uso para diferentes organizaciones sociales en la comunidad, y al participar en los procesos de desarrollo local; ellas ayudan a proporcionar asistencia a las organizaciones sociales y pueden ofrecer asistencia a las instituciones públicas[...] ellas pueden dar acceso a la información y al conocimiento, a la comunidad en general, y a la forma en que la información y el conocimiento contribuyen al desarrollo de la comunidad. Esto significa que el perfil del [operador del telecentro] es un componente esencial en el éxito del telecentro [...] para asegurar que toda la inversión en infraestructura, resulte en un impacto positivo para el desarrollo de la comunidad”.

### *Los Infomediarios en los telecentros: (A) Compartir información*

Los telecentros prestan sus servicios a comunidades generalmente pobres, marginadas y excluidas de la sociedad. Los infomediarios de estos CAP con frecuencia, trabajan con ahínco para asegurarse de que sus servicios sean accesibles a la población local de forma apropiada y significativa, con el fin de difundir la información y ayudar a los usuarios a que la conviertan en acciones que contribuyan a

mejorar su calidad de vida. En palabras de un operador de un telecentro:

“Estamos sirviendo a una audiencia diversa de personas que son vulnerables, que viven en zonas rurales, y a personas, comunidades, grupos organizados, municipios que desean capacidades de acceso a Internet. [...] En el telecentro hacemos hincapié en que más que aumentar el acceso al conocimiento —como una biblioteca pública—, nosotros también ofrecemos formación sobre cómo la información puede ser reconstruida, así como la manera en que se puede usar y reformular el conocimiento”.

*Los Infomediarios en los telecentros: (B) Ayudar a los usuarios*

Los equipos de trabajo de los telecentros suelen ofrecer programas de capacitación más integrales y sistemáticos, diseñados especialmente para las poblaciones marginadas de sus comunidades. Los programas de capacitación de los telecentros, a menudo, fueron descritos como algo “más que simples herramientas de aprendizaje”. Uno de sus operadores describía las capacitaciones a la comunidad en el uso de TIC así: “Hemos capacitado alrededor de 700 usuarios, y ahora tenemos más de 300 inscritos en nuestros cursos que empezarán en el 2010. En realidad, no ofrecemos acceso público a Internet, nos concentramos más en capacitar para los usos de TIC, y damos prioridad a las personas afiliadas a las organizaciones de la comunidad, tales como [mujeres, jóvenes y organizaciones campesinas]”.

Otro operador decía que “la importancia de trabajar con aquellos que de otro modo no utilizarían las TIC [está en que] por lo menos pueden aprender y luego decidir si pueden hacer algo con ellas. Así, en la capacitación que ofrecemos, les enseñamos a usar un procesador de textos y cómo se puede usar para esto o aquello [...] y también tratamos de trabajar mucho con las mujeres, y queremos que todos los tipos de poblaciones vengan al telecentro”.

Los niños asisten, con frecuencia, a los telecentros para hacer sus tareas, y, por lo general, cuentan con la ayuda de sus operadores. Así como en las bibliotecas, los infomediarios de los telecentros ofrecen como parte de sus servicios, información y ayuda para la realización de las tareas y otras actividades educativas. Sin embargo, enfatizan que ellos no les hacen las tareas a los niños, a diferencia de lo que ocurre en los cibercafés, donde sí se las hacen. También procuran vincular a los profesores de los colegios, de las zonas rurales o alejadas, con el fin de ayudarles con recursos de información. “Yo quiero tener un centro que apoye a toda la

vereda, nos estamos reuniendo con el maestro de escuela y otros padres de familia para crear este grupo”. Otro telecentro en un pequeño pueblo ofrece formación a los profesores de los colegios de las zonas rurales aledañas “para que puedan aprovecharlo y ofrezcan un buen servicio a la comunidad, con acceso a Internet”.

Los operadores de los telecentros valoran mucho el acceso y la ayuda que pueden brindar a las comunidades locales desde su papel de infomediarios, hasta el punto de que los telecentros dirigidos por el gobierno lo han hecho parte de su política:

“Es política de la organización que nosotros colaboremos al usuario en todo lo que podamos [...] ellos llegan a veces para crear un correo electrónico nosotros los guiamos paso a paso en la creación de la dirección de correo electrónico, les decimos qué servidores pueden utilizar, qué tipo de información necesitan para ingresar, todo lo que necesitan [...] Si necesitan algo más específico y si sabemos cómo hacerlo, nosotros les colaboramos en todo lo que podemos”.

Pero esta política no siempre se lleva a la práctica. En ocasiones, “los responsables de la formación tienen poco entrenamiento, y con frecuencia sólo saben utilizar Microsoft Word”. Lo que es, a menudo, el resultado de la falta de continuidad y de la alta tasa de rotación del personal, en especial, en los telecentros dirigidos por el gobierno. Algo común es que los usuarios a veces tienen un conocimiento técnico más alto que los operadores. Uno de ellos decía que “muchos usuarios de los telecentros son personas que saben cuál es el propósito del telecentro y cómo se utiliza. En los cibercafés, y a veces en los telecentros, hay un número de usuarios permanentes que conocen y que tienen una habilidad natural en el uso de la instalación”.

No obstante, los operadores de los telecentros por lo general se ven a sí mismos como “una mano” que ayuda a los usuarios a realizar sus tareas en un computador “Los usuarios nos hacen muchas preguntas, quieren que los ayudemos con la obtención de un pasado judicial o con otros documentos, y nosotros les ayudamos a realizar cualquier transacción que necesiten”.

### *Los Infomediarios en los telecentros: (C) Construir relaciones*

Un grupo numeroso de operadores de los telecentros enfoca su trabajo, principalmente, en las minorías marginadas: homosexuales y lesbianas, comunidades

indígenas, personas de la tercera edad y en situación de discapacidad, ofreciéndoles programas de capacitación especiales. Por ejemplo, un operador de un telecentro señaló: "Yo ofrezco capacitación todos los días, de 8 a.m. a 10 a.m., principalmente, a personas mayores, madres solteras, [y] niños con autismo". Del mismo modo, en el sur de Colombia, donde se concentra una parte importante de la población indígena, un operador de un telecentro subrayó que ellos servían a "los indígenas guambianos, quienes están luchando para ser reconocidos por su nombre original, Nasa Paez", y en otro telecentro un operador señaló que "hemos trabajado con la comunidad Nasa, trabajamos en un diccionario para los Quichuas y nos instalaron el diccionario Otavalo en el computador, de modo que ellos pueden consultar diversas fuentes y aprender también".

En otros casos, el telecentro funciona como un lugar de encuentro que une a la comunidad: "las personas con discapacidades se encuentran aquí [...] ellos vienen para la capacitación y establecen relaciones y lazos sociales, y quieren hacer el siguiente nivel juntos. [El telecentro] se convierte en un importante lugar de encuentro". Con frecuencia, los telecentros son utilizados por la población para reunirse y discutir sobre los problemas que la afectan, lo que "puede crear alguna oposición a la existencia y uso de los telecentros". También existe la percepción de que algunos usuarios están más interesados en el uso exclusivo de los computadores e Internet y otros en contribuir y administrar el telecentro, y así, satisfacer las necesidades locales de la manera más adecuada, lo que implica la comprensión previa de que "las tecnologías, los computadores e Internet, son herramientas y canales a través de los que se accede a la información, pero pueden ser útiles en la toma de decisiones".

Los operadores de los telecentros intentan construir y cultivar relaciones más duraderas con sus usuarios, con la intención de ayudarles a mejorar. Por ejemplo, en un telecentro se realizó una encuesta a sus usuarios, con el fin de saber qué necesitaban aprender: "A través de esa encuesta nos enteramos de lo que pueden hacer y de sus debilidades, qué software necesitan aprender a manejar o cómo enseñarles sobre la seguridad en línea. Esa base de datos nos ha ayudado a regular y estar en mejor contacto y relación con los usuarios".

Los operadores de los telecentros son percibidos, con mayor frecuencia, como líderes comunitarios con la habilidad de llegar a la comunidad y ayudarle a re-



solver sus problemas con los servicios que ofrecen. Por ejemplo, los participantes de los talleres describieron a uno de los operadores del telecentro como alguien que “llega a las comunidades organizadas y a otras ONG, ofreciendo servicios de capacitación para que ellas también puedan florecer. Hasta ahora esto ha sido bien recibido en la comunidad [...] a pesar de que hay pocos recursos debido a que la comunidad es muy pobre”. El difuso límite entre ser infomediario y líder comunitario, lo describió claramente un operador de un telecentro:

“La comunidad suele venir aquí al telecentro y habla directamente conmigo y a menudo me cuentan cuando está ocurriendo un problema en su área. [...] Algunos me han pedido que les ayude a formular soluciones y proyectos, les dé consejos, orientación, porque muchos de ellos tienen la iniciativa y la idea, pero no saben qué hacer o cómo llevar su idea a cabo. Yo soy el conector, a menudo entre las personas que vienen aquí y necesitan trabajo y los que tienen puestos de trabajo”.

Al mismo tiempo, la gente percibe cuándo este liderazgo está ausente: “a los líderes que impulsan estos procesos [en] los telecentros les falta mucha formación [...] a veces la infraestructura existe, pero no hay capacitación y no hay conciencia de la importancia de aprender, no se ve”.

### *3. Los Infomediarios en los Cibercafés*

En Colombia, los cibercafés son mucho más numerosos que los telecentros y las bibliotecas públicas, por lo tanto, es importante entender cómo sus operadores contribuyen a satisfacer las necesidades de información de sus clientes. A pesar de que hay una bibliografía cada vez mayor sobre los cibercafés y del acceso a las TIC que proveen, el discurso y las prácticas los ha mantenido, en gran medida, aislados de su relación con las bibliotecas públicas y los telecentros. Los operadores de los cibercafés consideran que sus establecimientos ahora son más incluyentes porque están más arraigados en las comunidades. Pero, los datos sugieren que aunque ellos muestran comportamientos de infomediarios, como mecanismos para proporcionar un buen servicio a sus clientes, quedan dudas sobre si les proveen las herramientas necesarias para navegar en el espacio digital.

Los operadores de los cibercafés ofrecen varios servicios, que, incluso, van más allá del uso de los computadores e Internet. Como se trata de negocios

con ánimo de lucro, ellos deben dar una buena atención al cliente, además de proporcionar acceso básico al uso de los computadores. Un operador resaltaba la particularidad de los servicios de los cibercafés:

“Los operadores de cibercafés tienen una ventaja sobre los operadores de bibliotecas en el sentido que los cibercafés ofrecen una gama más amplia de servicios, como café, comida. Ellos también tienen la flexibilidad de tener mesas, etc., para que aquellos que tienen computadoras portátiles puedan entrar y tener acceso a Internet [con o sin cable]. Otra ventaja es que los operadores de los cibercafés también tienen accesorios disponibles tales como cables, memorias USB e impresoras que [otros establecimientos de acceso público] por lo general no tienen.

*Los Infomediarios en los Cibercafés: (A) Compartir información*

Encontramos que los operadores de los cibercafés en Colombia, a pesar de que facilitan el flujo de información, a diferencia de los operadores de las bibliotecas y los telecentros, tienden a estar menos dispuestos a proporcionar, compartir y adaptar la información a sus clientes.

En los cibercafés, los operadores ofrecen acceso confiable a Internet y a otros servicios, tales como impresoras, escáner, comidas y bebidas; reconocen la importancia de asegurar una buena experiencia a sus clientes, por eso se esmeran en cuidar y mantener los recursos y los equipos, en general, hay un mejor mantenimiento que en los telecentros y las bibliotecas públicas.

*Los Infomediarios en los Cibercafés: (B) Ayudar a los usuarios*

Los operadores de los cibercafés ofrecen ayuda a sus clientes en el uso de sus equipos y recursos, para que se sientan satisfechos y regresen. Los operadores se ven a sí mismos como intermediarios entre el cliente y el uso adecuado de las herramientas y los recursos del cibercafé. Generalmente, estos lugares no ofrecen programas de capacitación formal, más bien ofrecen una ayuda improvisada al usuario para que pueda ejecutar tareas específicas. Los datos no permiten sugerir que sus operadores sean incapaces de servir como intermediarios de información, por el contrario, asumen este rol como resultado del modelo de negocio —basado en el servicio al cliente para atraer clientes e incrementar ingresos— y de las necesidades expresadas por los clientes y los usuarios. Muchos operadores provenientes de dos regiones diferentes, narraron experiencias similares a las siguientes:

“Hay personas que vienen y no saben cómo prender un computador, entonces yo les digo ‘venga yo le enseño’; es práctico y económico, a veces tardan más, pero yo les ayudo y les cobro lo mismo, lo importante es tener el cliente”.

“Por ejemplo, las personas mayores vienen [al negocio] para pedir ayuda, para que les enseñen cómo usar el correo electrónico, o cómo crear una cuenta de correo electrónico, [...] esto es lo que nos permite formarlos y orientarlos, y por eso yo capacito a mis empleados para que puedan ofrecer también este servicio a los usuarios”.

Los operadores señalaron que los clientes piden con frecuencia ayuda para elaborar hojas de vida, diligenciar solicitudes de empleo y otras transacciones en línea, como obtener el pasado judicial. Ellos consideran que compartir la información con los clientes no es su función principal, pero que si les pedían ayuda para buscarla en Internet, estaban dispuestos a colaborar. Un tema de particular interés era ayudar a los niños con las tareas; los operadores animan a los niños a hacer sus tareas en los cibercafés: algunos les ofrecen días gratuitos y otros dicen hacer sus tareas (copiar y pegar información de Wikipedia se mencionó varias veces) mientras juegan en otro computador. Muy pocos operadores de los cibercafés mencionaron que sus esfuerzos por enseñar habilidades básicas en computación condujeran a tener una clientela más empoderada, informada y comprometida.

Por otra parte, algunos de los operadores de los cibercafés sostienen que ellos atienden a una clientela que ni requiere ni espera apoyo, ni ayuda adicional, debido a que sabe con antelación qué necesita y cómo conseguirlo, y lo único que desea es tener acceso a los equipos y a Internet. Los operadores perciben a los usuarios como gente para la que el “acceso a Internet es una necesidad” y ellos están allí para satisfacerla, y que sus usuarios no requieren capacitación:

“La verdad es que no he pensado en eso (la capacitación), porque no creo que sea necesario. Creo que mucha gente sabe cómo usar Internet y un computador, y los que vienen aquí ya saben cómo usarlos, así que no he visto la necesidad de proporcionar formación”.

### *Los Infomediarios en los Cibercafés: (C) Construir relaciones*

Mantener una clientela es la base del funcionamiento de un cibercafé en Colombia. A diferencia de las bibliotecas y los telecentros, los cibercafés tienen fines de lucro. Para atraer clientes y crear un valor agregado que los diferencie

de un gran número de competidores, sus operadores hacen evidente su intención de ofrecer un servicio de buena calidad y así mantener a sus clientes habituales. Ellos consideraban que era esencial para el buen funcionamiento del cibercafé crear un ambiente agradable, ofrecer un espacio acogedor y tratar a los clientes con respeto. Como señaló un operador:

“En un café internet es muy importante que el operador sea muy agradable en comparación con las necesidades expresadas por los usuarios, ya que esto es lo que le ayuda a mantener a sus clientes y a atraer nuevos”.

Un estudio reciente que evaluó los comportamientos de infomediario en los cibercafés de países en vía de desarrollo (Gould y Gómez, 2010), concluyó que sus operadores son menos exitosos como infomediarios que los de las bibliotecas y los telecentros. Los resultados en Colombia sugieren que los infomediarios de los cibercafés no se inclinan a mostrar de manera abierta el deseo de conectar a sus clientes con su comunidad, a pesar de ello, sí hacen énfasis en fomentar las buenas relaciones entre los clientes y el operador. Esto evidencia una importante distinción con otros CAP: en los cibercafés sus operadores establecen relaciones fuertes con una clientela diversa para mantener el negocio.

Otro desafío que enfrentan exclusivamente los propietarios de estos lugares es la gran cantidad y concentración de cibercafés. Las bibliotecas públicas, en oposición, existen en menor número. Los telecentros son ligeramente más numerosos que las bibliotecas, empero, ellos satisfacen, en general, las necesidades particulares de información para una población específica. En raras ocasiones, alguna organización social o las directivas de una organización más grande guían las acciones de los cibercafés. Ellos prestan el servicio de conexión a Internet y, con frecuencia, venden bienes tales como suministros de oficina y refrigerios. Lo que diferencia un cibercafé de otro, es su habilidad de conectar y servir a su comunidad inmediata y su clientela de base.

En los cibercafés se construyen relaciones de diferentes maneras. Primero, los operadores están, por lo general, dispuestos a capacitar a los usuarios que no tienen conocimientos previos para realizar tareas claves de orden instrumental: aprender a usar el ratón y el teclado, escribir correos electrónicos

y usar una cuenta de correo, acceder a documentos, navegadores y enviar archivos a la impresora. Esas capacitaciones son improvisadas pero logran disminuir la barrera tecnológica que en el pasado pudo haber impedido a los usuarios el acceso a la información. Equipados con el conocimiento para realizar tareas básicas, estos usuarios son más proclives a frecuentar el cibercafé. Segundo, los operadores reconocen que los cibercafés están integrados a la cultura local; muchos cibercafés son negocios de propiedad familiar, y los empleados son con frecuencia miembros de la familia o personas que tienen lazos con la comunidad. Esta mayor accesibilidad es una herramienta poderosa en la construcción de relaciones con los clientes. En palabras de un operador de un cibercafé de Antioquia:

“La cosa es que siempre he vivido en este barrio, yo crecí aquí. Así que todos se conocen entre sí, como si estuviéramos todos en una sola familia. Entonces me llevo bien con todos, con los niños y con los jóvenes, con los adultos, con el cura [...] con todo el mundo. Así que todo se concentra aquí, hablamos, vienen a comprar algo y se quedan un rato, vienen a utilizar Internet, se quedan un rato y charlamos”.

### **Discusión**

Los resultados sugieren que en los tres tipos de CAP —bibliotecas, telecentros y cibercafés— existen infomediarios formales que afectan la forma en que los usuarios acceden y usan los servicios de información prestados. Los operadores de cada tipo de centro son imprescindibles para que sus clientes puedan acceder y usar las tecnologías de información y así puedan resolver problemas, y en algunos casos, adquirir un sentido de empoderamiento personal y comunitario; no obstante, en cada CAP las funciones que desempeñan los infomediarios adquieren formas distintas. La tabla siguiente resume las principales diferencias de los roles de los infomediarios en los diferentes CAP en Colombia:

**Tabla 2. Cuadro comparativo de las funciones infomediarias para establecimientos de acceso público en Colombia**

		Bibliotecas	Telecentros	Cibercafés
		“Servicio de información”	“Servicio a la comunidad”	“Servicio al cliente”
Fundaciones de Intermediario	Compartir información	Ofrecer acceso a múltiples recursos de información  La información es gratuita	Ofrecer información de pertinencia local  La información ayuda a resolver problemas específicos de la comunidad	Facilitar el acceso a la información que buscan los clientes  La información y la tecnología son productos que pueden ser vendidos
	Ayudar a los usuarios	Ayudar a encontrar la información  Formación básica en el uso de la información y de tecnologías.	Ayudar a resolver problemas de la comunidad  Formación básica y formación en usos estratégicos de TIC	Ayuda en la ejecución de tareas específicas (crear una cuenta de correo electrónico, hacer tareas escolares)  Capacitación improvisada según se requiera
	Construir relaciones	Atención para todos  Apoyar las iniciativas del gobierno	Incluir a las poblaciones marginadas  Fomentar el empoderamiento de la comunidad	Mantener clientes satisfechos para que regresen  Lugar de encuentro para la comunidad
Financiamiento		Financiado por el gobierno	Financiado o subsidiado por el gobierno o por organizaciones no gubernamentales	Negocio con fines lucrativos

Compartir la información es una función clave de las bibliotecas y los telecentros. Mientras que las bibliotecas ofrecen acceso gratuito a múltiples recursos de información (no sólo computadores sino también libros y otros materiales impresos), los telecentros ofrecen acceso a tipos específicos de in-

formación, para satisfacer las necesidades de una comunidad local. Por ejemplo, los telecentros rurales que son patrocinados por un centro de investigación de agricultura, ofrecen mucha información sobre prácticas relativas a esta y tratan de conseguir colaboradores que posean más conocimiento sobre estos temas. Los cibercafés, por otra parte, ofrecen el acceso a los computadores e Internet como su servicio principal y también facilitan al usuario el acceso a los recursos de información que requieren (esto incluye la pornografía que, por lo general, está bloqueada en las bibliotecas y los telecentros).

Una función importante de todos los CAP es ayudar a los usuarios: los infomediarios de las bibliotecas ayudan a los usuarios a encontrar la información que necesitan y ofrecen formación básica en el uso de los computadores e Internet. En los telecentros, los infomediarios ayudan a los usuarios a resolver problemas comunitarios locales, como el acceso a los recursos de información. También ofrecen programas de capacitación más integrales y sistemáticos, tanto en el uso de computadores e Internet, como en los usos estratégicos de información y recursos tecnológicos para ayudar a la gente y a las organizaciones a resolver sus necesidades locales. Este tipo de capacitación no existe en la mayoría de los cibercafés, donde los operadores solo ayudan a los usuarios a realizar tareas específicas y ofrecen una capacitación improvisada, y además, con el objetivo de animar a los niños a usar los cibercafés no sólo les dan una mano en sus tareas, sino que se las hacen, mientras ellos juegan.

Los infomediarios en los CAP contribuyen a construir relaciones con la comunidad de diferentes formas. Mientras que en las bibliotecas ofrecen un servicio público para todos y apoyan las iniciativas gubernamentales a nivel local o nacional; en los telecentros hacen más énfasis en la inclusión de poblaciones desatendidas y marginadas, la promoción del desarrollo comunitario y el empoderamiento de los usuarios para la resolución de sus problemas y la transformación de sus realidades; en los cibercafés se enfocan principalmente a satisfacer al cliente para promover su fidelidad (dispuestos a pagar) y ofrecerle un lugar cómodo que lo acoja y al que quiera regresar.

En los telecentros se ofrecen capacitaciones orientadas no sólo al uso de la información y la tecnología por parte de los usuarios, sino a su aplicación para satisfacer las necesidades comunitarias; por lo general, estos lugares no

sólo incluyen herramientas de comunicación como el correo electrónico, sino también blogs, Facebook y otras redes sociales. Enfocarse en estos tipos de aplicaciones es coherente con nuestra observación de que una de las principales funciones de los infomediarios en los telecentros es el servicio comunitario. Los telecentros se utilizaban también con el fin de crear conciencia comunitaria, cambio, activismo y desarrollo comunitario, incluso, algunas personas que participaron en el estudio comentaron que esas iniciativas, a veces, eran opuestas a las que promulgaba la entidad del gobierno que destinaba los recursos para su existencia.

Sólo cerca del 16% de las bibliotecas públicas colombianas ofrece acceso a computadores o a Internet, el resto se apoya en colecciones tradicionales de libros y periódicos. Si bien las bibliotecas que ofrecen servicios de CAP tienden a aumentar sus colecciones impresas, la mayoría de sus usuarios sólo quieren computadores: "tenemos 10.000 libros disponibles pero todo lo que la gente quiere es dos computadores", se lamenta un operador. Los operadores de las bibliotecas, a menudo, están mal preparados para ayudar a los usuarios con el uso del computador y, más aún, para enfrentar problemas de orden técnico como virus y otras fallas en los equipos. Por el contrario, encontramos que los propietarios de los cibercafé y sus operadores se esforzaban por mantener en buen funcionamiento los computadores, como una forma de proveer al cliente un buen servicio y con el fin de maximizar los ingresos.

Contrario al prejuicio compartido que ve en los operadores de los cibercafé sólo empleados a cargo de cobrar por los servicios prestados, encontramos que ofrecen, de manera adecuada, servicios de infomediarios que satisfacen las necesidades de los clientes. Los operadores están más fuertemente motivados a ofrecer un servicio de calidad que conduzca a una mayor satisfacción de los clientes, lo que incluye, aspectos del servicio que las bibliotecas y los telecentros no considerarían apropiados. Algunas bibliotecas desestimulan o bloquean los juegos, los correos electrónicos y las páginas web como blogs y redes sociales con el argumento de que no son apropiados para las tareas o las necesidades del desarrollo comunitario; casi todas las bibliotecas y los telecentros bloquean las páginas pornográficas en sus computadores. Los juegos, las redes sociales y en especial, la pornografía, atraen enormemente usuarios a los



cibercafés, y algunos de estos, llegan incluso a ofrecer cubículos cerrados para que los usuarios usen los computadores en total privacidad.

Cada tipo de CAP en Colombia tenía su propio sello, es decir, una serie de características y cualidades ligeramente diferentes, aunque todos tenían en común ofrecer el acceso público a los computadores e Internet. Observamos que aunque cada tipo de CAP tenía diferentes métodos de funcionamiento, capacitación, servicios ofrecidos y cualidades en sus funciones como infomediarios, ellos contribuían al empoderamiento del individuo y de la comunidad y al desarrollo económico, social y educativo. Cada tipo de centro tiene operadores que muestran comportamientos de infomediarios adecuados, pero de diferentes modos. Las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés, tienen infomediarios que promueven compartir la información, ayudar a los usuarios y construir relaciones.

### **Conclusiones**

Pocos estudios han comparado los ecosistemas de acceso público, como los cibercafés, los telecentros y las bibliotecas públicas, incluso, cuando es claro que actualmente juegan un importante rol en ofrecer acceso público al uso de los computadores e Internet a comunidades marginadas de países en desarrollo. El papel de los infomediarios —que ayudan a los usuarios que necesitan acceder a información, capacitaciones y servicios-, es un componente esencial del éxito de los CAP. Los infomediarios pueden ser formales e informales, pero nosotros estudiamos los primeros y sus comportamientos entre los operadores (dueños, personal y voluntarios) de CAP en Colombia. A partir de la descripción de sus principales características (Schilderman 2002), estudiamos cómo las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés comparten información, ayudan a los usuarios y construyen relaciones. Los infomediarios en los tres tipos de CAP desarrollan sus funciones de diferentes modos: en las bibliotecas enfatizan en “servicios de información”, en los telecentros en el “servicio comunitario” y en los cibercafés en el “servicio al cliente”.

Estos resultados son importantes porque contribuyen a modelar decisiones sobre el reclutamiento, la capacitación y la retención de infomediarios adecuados en cada tipo CAP. De manera especial, la elección y el entrena-

miento adecuado de los infomediarios es crucial en los centros que tienen un espíritu no lucrativo, y cuyo fin es apoyar el desarrollo comunitario y satisfacer las necesidades de información local: las bibliotecas y los telecentros. Estos requieren, explícitamente, enfrentar la necesidad de compartir de manera efectiva la información, y así, ayudar a los usuarios a satisfacer sus necesidades, y construir relaciones duraderas y fuertes con las comunidades a las que buscan servir.

El buen servicio al cliente es importante, pero si se deja a merced de las fuerzas del mercado los infomediarios pueden inclinarse a ofrecer un servicio que ve la información como un bien, las capacitaciones como algo improvisado en el momento, las actividades concebidas para los usuarios y los usuarios mismos como consumidores de bienes y servicios. Mientras que los infomediarios bien preparados hacen énfasis en la calidad del servicio de la información y en el servicio comunitario que brinde acceso a múltiples fuentes de información de pertinencia local que ayuden: a) a resolver problemas y necesidades locales, b) a encontrar información y aprender cómo usarla estratégicamente, y c) a usar las herramientas TIC a su disposición, y a fomentar las relaciones con otros miembros de la comunidad, incluidos, los sectores de la población desatendidos y marginados. Los infomediarios bien capacitados, que se interesan en el desarrollo comunitario, sabrían la diferencia entre, por ejemplo, ayudar a los usuarios a hacer sus tareas o hacerlas por ellos, o entre dar a alguien un pez o enseñarle a pescarlo. Este es el tipo de infomediario que las bibliotecas y los telecentros necesitan reclutar, capacitar y retener.

### **Bibliografía**

Abrahamson, J., & Fisher, K. E. (2007). *What's past is prologue: Towards a general model of lay information mediary behaviour*. Information Research, 12(4).

Bessant, J., & Rush, H. (1995). *Building bridges for innovation: the role of consultants in technology transfer*. Research policy., 24(1), 97.

Bridges.org. (2009). 12 *Habits of Highly Effective ICT-Enabled Development Initiatives*. [http://www.bridges.org/12\\_habits](http://www.bridges.org/12_habits)

Burt, R. S. (1982). *Toward a structural theory of action : network models of social structure, perception, and action*. New York: Academic Press.

Gould, E., & Gómez, R. (2010). *New challenges for libraries in the information age: A comparative study of ICT in public libraries in 25 countries*. *Information Development*, 26(2), 166-176. doi: 10.1177/02666666910367739

Granovetter, M. S. (1973). *The Strength of Weak Ties*. *American Journal of Sociology*, 78(6), 1360-1380.

Howells, J. (2006). *Intermediation and the role of intermediaries in innovation*. *RPO Research Policy*, 35(5), 715-728.

Mason, R. M. (2007). *The Critical Role of the Librarian/Information Officer as Boundary Spanner Across Cultures*. In C. R. McInerney, and Day, Ronald E. (Ed.), *Rethinking knowledge management from knowledge artifacts to knowledge processes* (Vol. 12, pp. 209-225). Berlin: Springer.

Metoyer-Duran, C. (1993). *Gatekeepers in Ethnolinguistic Communities*. Norwood, NJ: Ablex Publishing.

Provan, K. G., & Human, S. E. (1999). *Organizational learning and the role of the network broker in small-firm manufacturing networks*. In A. Grandori (Ed.), *Interfirm Networks: Organization and Industrial Competitiveness* (pp. 185-207). London: Routledge.

Schilderman, T. (2002). *Strengthening the knowledge and information systems of the urban poor*: Dept. for International Development (DFID).



# **El impacto de la Informática de Acceso Público en Colombia: Cómo perciben los usuarios sus beneficios<sup>1</sup>**

**Ricardo Gómez**

## **Introducción**

Medir el impacto que tienen las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el desarrollo comunitario, es crucial; para ello es importante comprender mejor la forma como el usuario accede a TIC a través de los Centros de Acceso Público (CAP). Este estudio ofrece un panorama más amplio de los modos en que la gente usa los TIC y los beneficios que se derivan de su uso en estos centros. Se determinaron cuatro tipos de beneficios percibidos: mayor información, más relaciones, oportunidades de aprendizaje y transacciones; se identificaron también algunas consecuencias negativas del uso de las TIC. Los resultados cuestionan la idea de que los CAP tienen impactos directos en el desarrollo comunitario, al ofrecer acceso a trabajos, agricultura, salud, empleo y otros recursos; al tiempo que sugieren que los CAP pueden contribuir indirectamente, al ofrecer a los usuarios

---

<sup>1</sup>Este artículo está basado en el trabajo de Ricardo Gómez, con la colaboración de Luis Fernando Barón, Phil Fawcett, Joel Turner, Mónica Barba, Sarah Caldwell, Patty Northman y Juan Carlos Chávez. Una edición breve de este artículo fue presentada con anterioridad en la revista ITID Vol. 8 N° 6 de 2012; un resumen fue presentado en la Conferencia de la AoIR, Seattle, Octubre de 2011.

un acceso más fácil a más recursos de información y comunicación, mejores conexiones sociales con los amigos y la familia, y mayores oportunidades de educación y aprendizaje. Las preguntas que guían este artículo son las siguientes: ¿Cuáles son los impactos, positivos y negativos, de cada uno de los tipos de CAP? ¿Cómo contribuyen al desarrollo de la comunidad?

Para entender mejor las barreras, las oportunidades y los impactos de los CAP en el desarrollo social y económico de las comunidades marginadas del país, recopilamos entre los usuarios sus experiencias y percepciones sobre los beneficios (y consecuencias negativas) más significativos en los diferentes tipos de CAP en el país. A partir de una mejor comprensión de los servicios que estos prestan y de la forma en que los usuarios perciben sus beneficios, los resultados de este estudio pueden servir de base para el desarrollo de políticas de CAP, y para adecuar con mayor precisión la implementación de programas que contribuyan al desarrollo social y económico de las comunidades marginadas en Colombia y en otros países del mundo.

En un estudio reciente realizado en la Universidad de Washington, se hizo una revisión amplia de la bibliografía en inglés, francés, castellano, portugués, árabe y chino que ha abordado el impacto de las TIC, y especialmente de los CAP. Los resultados indican que “la prueba concluyente sobre los impactos derivados del acceso público a las TIC, es limitada. El modelo de acceso público a TIC no está a la altura de las expectativas creadas en torno suyo. Esto no sucede, necesariamente, porque el acceso público no haya tenido resultados, sino porque su impacto es particularmente difícil de identificar y medir” (Sey, A., y Fellows, M., 2009). Medir el impacto de las TIC es una empresa difícil porque solo puede determinarse con el paso del tiempo, y es el resultado de múltiples fuerzas y actividades. Los impactos sociales también son multidimensionales e incluyen aspectos individuales, colectivos y organizacionales, como también aspectos humanos, sociales, económicos y políticos, entre otros. Por lo anterior, es casi imposible aislar un impacto y establecer con claridad su causalidad, esto es, establecer si cierta intervención causó un determinado impacto. Una dificultad adicional, surge de la confianza excesiva en los modelos económicos y en las teorías del desarrollo que privilegian la occidentalización y el crecimiento económico a expensas de otras dimensiones, tales como el empoderamiento, la

autoestima y la libertad (Gómez y Pather, 2010).

Cada vez más académicos<sup>2</sup> ensayan fórmulas para medir los impactos “intangibles” de las TIC en el desarrollo; por ejemplo, mediante el enfoque de las capacidades y la noción de desarrollo como libertad, sugerida por el premio Nobel Amartya Sen. En el enfoque de las capacidades, la pobreza es la privación de estas, más que tener un ingreso bajo —aunque estén ligadas—, y el desarrollo es el proceso de construir capacidades para eliminar barreras, con el fin de lograr la libertad de las personas. Sen argumenta que las libertades más importantes y necesarias para el desarrollo son las siguientes: las libertades políticas —libertad de participar y el debate político y público—; los servicios económicos —libertad para transar en el mercado y para usar los recursos y derechos económicos disponibles—; las oportunidades sociales —condiciones que permiten a los ciudadanos tener una vida saludable y participar en actividades económicas y políticas—; las garantías de transparencia —apertura y confianza básica de la que gozan los ciudadanos en sus transacciones del día a día— y la seguridad protectora —protección de las privaciones básicas— (Sen, 2000).

La ruta de análisis sugerida por Sen es quizá la más prometedora, sin embargo, su alto grado de abstracción y la ausencia de un camino claro para su operacionalización e implementación en el trabajo de campo, hacen que su propuesta sea problemática. Los intentos de operacionalizar el enfoque de las capacidades, en la evaluación de TIC, han resultado muy limitados: se concentran en una sola comunidad<sup>3</sup> o en un único individuo<sup>4</sup>. La comprensión ganada en los niveles micro, a través de estudios de caso, puede ser sólida, pero sus hallazgos son los más difíciles de extrapolar o generalizar. Para compensar las limitaciones impuestas por la estrechez de estos intentos, nuestra investigación recogió datos cualitativos y cuantitativos, de un amplio sector de la población de usuarios de telecentros, bibliotecas y cibercafés en diferentes regiones del país. El objetivo de esta metodología es entender mejor los bene-

---

<sup>2</sup> Ver, por ejemplo: (Alampay, 2006); (Alexander y Phahlamohlaka, 2006); (Good y Qureshi, 2009); (Grunfeld, 2007, 2009); (Gurumurthy, 2008); (Johnstone, 2007); (Kivunike, Ekenberg, Danielson, & Tusubira, 2009); (Ilse Oosterlaken, 2009; Ilse Oosterlaken, van den Hoven, Kandachar, & Mani, 2009); (Sharma, Dwivedi, & Seth, 2009); (Twinomurinzi, Phahlamohlaka, & Byrne, 2009).

<sup>3</sup> Por ejemplo, (Kleine, 2009).

<sup>4</sup> Por ejemplo, (Díaz Andrade & Urquhart, 2009).

ficios percibidos por los usuarios sobre el acceso a Internet a través de los CAP.

Comprender los fenómenos desde la percepción de los usuarios, tiene sus raíces en la tradición interpretativa de la investigación social<sup>5</sup>, que busca mejorar la comprensión en contexto de los programas y proyectos para los actores involucrados en estos (Greene, 1994). En la actualidad, la investigación interpretativa tiene mucha credibilidad en investigaciones de sistemas de información (Walsham & Sahay, 2006), y es utilizada de manera exitosa en los estudios etnográficos de las TIC para el desarrollo<sup>6</sup>. Influida por esta tradición y en convergencia con el enfoque de las capacidades de Sen, este estudio contribuye a una valiosa comprensión sobre los beneficios percibidos de los CAP, con el fin de entender mejor su aporte en el fortalecimiento de las capacidades y las libertades necesarias para el desarrollo comunitario.

### **Beneficios percibidos del acceso a TIC en los CAP**

Como parte de este estudio realizamos una encuesta a 1.135 usuarios de CAP. En la encuesta incluimos esta pregunta abierta: ¿Cómo los CAP cambian la vida de la gente?, que fue respondida por 977 personas. Una de las respuestas, muestra la riqueza y la complejidad de esta indagación:

“Para mí ha sido muy bueno porque era con libros, pero ahora queremos información rápidamente y ahora es, pum, se descarga la información muy rápido. Quiero algo y luego me voy feliz, satisfecho [cuando lo encuentro]. Creo que soy uno de los que abusa [del servicio], porque vengo muy a menudo, a veces en la mañana y otra vez en la tarde. Estoy interesado en la información que encuentro, y durante mi proceso de recuperación me gustaba mucho venir aquí. Mi familia no me quería dejar salir, pero me gustaba venir aquí porque yo quería saber más acerca de mi problema [de salud].” (Encuesta. Telecentro, Carmen de Bolívar)

Para analizar y clasificar las respuestas se empleó el enfoque de la teoría emergente (grounded theory). A partir del análisis de las respuestas se determinaron doce conceptos claves, y luego se organizaron en cuatro categorías. Las respuestas se revisaron y codificaron —de forma no excluyente— en una,

---

<sup>5</sup> Ver, (Schwandt, 1994), (Guba, 1990).

<sup>6</sup> Ver, (Miller & Slater, 2000); (Ashraf, Hanisch, & Swatman, 2009); (de Villiers, 2005); (Twinomurinzhi et al., 2009) y (Van Belle & Trusler, 2005).



dos o tres categorías temáticas; sólo en contadas ocasiones sentimos la necesidad de codificar una respuesta particular en más de tres conceptos. Finalmente, los doce conceptos se agruparon de nuevo en cinco categorías. La tabla siguiente muestra las categorías y los conceptos de las diferentes dimensiones de los impactos percibidos por los usuarios y el porcentaje obtenido de sus respuestas. Las categorías las describiremos en detalle más adelante.

**Tabla 2. Beneficios percibidos de los CAP en Colombia**

Categorías	Conceptos	Biblioteca	Telecentro	Cibercafé	TOTAL
Información	Más Acceso	31%	20%	28%	27%
	Rapidez y facilidad	25%	11%	24%	23%
	Nuevos medios de comunicación	17%	10%0	12%	13%
Relaciones	Amigos y familia	19%	21%	28%	25%
	Conectividad	8%	5%	8%	8%
	Juegos y entretenimiento	5%	4%	6%	5%
Aprendizaje	Educación	21%	22%	18%	19%
	Progreso	6%	9%	8%	8%
	Aprender a manejar las TIC	3%	8%	1%	3%
Transacciones	Vida diaria	7%	7%	10%	9%
	Trabajos y transacciones	5%	7%	8%	7%
Negativo	Consecuencias negativas	3%	4%	5%	4%

### 1. Información

El beneficio más destacado de los CAP, según la percepción de los usuarios, está relacionado con tener acceso a más información y recursos de comunicación. Esta categoría arrojó tres conceptos claves: **a) Más acceso:** el 27% de los usuarios

mencionó con frecuencia que tenían más opciones, más fuentes y más información actual o actualizada a través de los CAP; se habló de información local e información sobre lugares y eventos lejanos. **b) Rapidez y facilidad:** el 23% de los usuarios percibió que el uso de CAP ofrecía acceso más rápido, fácil y barato a los recursos de información y comunicación; su empleo ayuda a reducir o eliminar los desplazamientos y aumenta la productividad de la gente al permitirle alcanzar más cosas en menos tiempo. Los encuestados también señalaron que solían pagar por contenido —periódicos y libros en particular— y ahora los encuentran gratuitamente. **c) Nuevos medios de comunicación:** el 13% de los usuarios dijeron que los CAP han transformado los medios de comunicación tradicionales usados para obtener información y entretenimiento. Los usuarios dijeron que antes iban a las bibliotecas, leían libros y periódicos, veían televisión o escuchaban radio, escribían cartas y hablaban por teléfono, y que ahora pueden hacer todo lo anterior en línea —acceder a libros, periódicos, radio y estaciones de televisión; escribir correos electrónicos o comunicarse por Facebook en lugar de escribir cartas y hacer llamadas telefónicas—. En la categoría más información los usuarios de las bibliotecas registraron el porcentaje más alto de respuestas en cada uno de sus conceptos, mientras que los usuarios de los telecentros registraron la más baja.

A continuación se presentan algunas de las respuestas de los usuarios:

#### Más acceso

“Mi vida ha cambiado porque en mi ciudad es difícil ir a una biblioteca, porque no hay medios para ello. En Quibdó, Chocó, es difícil acceder a una biblioteca, por eso. Internet hace que hacer una investigación sea más accesible, al igual que comunicarse y todo eso.” (Encuesta, Biblioteca, Medellín).

#### Rapidez y facilidad

“Cuando no había Internet, tenía que ir a la biblioteca de mi escuela, pasar muchas horas buscando en los libros la información que necesitaba, y no había mucha información reciente. Pero ahora con Internet tengo información reciente y es mucho más fácil hacer las cosas.” (Encuesta, cibercafé, Santander de Quilichao).

#### Nuevos medios de comunicación

“Bueno, antes me informaba sobre las noticias en la radio o la televisión, y en los periódicos. Luego, en la escuela empezaron a pedir trabajos de investigación y la fuente más cercana, más fácil y rápida para obtener una respuesta era Internet. A medida que uno empieza a buscar empieza a aprender acerca de lo que hay, y uno comienza a ver más cosas[...] y a dejar atrás lo que era importante antes, como la radio, los periódicos y la televisión, y el conocimiento se acelera enormemente, en especial, para los jóvenes.” (Encuesta, Cibercafé, Medellín).

“Antes, me encontraba con mis amigos por teléfono, y ahora hacemos todo por Facebook. Hay más información sobre la vida; yo siento que esto me ayuda a vivir.” (Encuesta, Cibercafé, Barranquilla).

Mientras que algunos de los encuestados hablaron en términos generales — más información sobre las cosas—, otros mencionaron ejemplos concretos de tipos de información y por qué eran importantes para ellos. La contribución de los CAP en la ejecución más rápida y fácil de tareas, se asoció frecuentemente con las tareas del colegio (#3, Aprendizaje) y con transacciones en línea, especialmente, bancarias (#4, Transacciones), como se describirá más adelante.

Aunque comúnmente hay un costo asociado con el uso de CAP, la ganancia percibida en términos de rapidez y comodidad, siempre compensa el costo de su uso.

## 2. Relaciones

La segunda categoría más frecuente que surgió como un importante beneficio percibido de los CAP, es que ayudan a construir y mantener relaciones y al entretenimiento. Aquí surgieron además tres conceptos claves: **a) Amigos y familia:** (25%) los CAP, en particular, entre los usuarios de los cibercafés, son percibidos como los lugares que facilitan una mayor cercanía y comunicación con los amigos y la familia, ya que reducen las distancias con los que están lejos. Curiosamente, para muchos de los encuestados, esto no se limita a mantener amistades, sino que también ofrece oportunidades de conocer gente nueva y hacer nuevos amigos. **b) Conectividad:** (8%) según los usuarios, los

CAP brindan un sentido de pertenencia más fuerte, es decir, de ser parte de un mundo más grande; ofrecen nuevas oportunidades de progreso, trabajo en equipo y colaboración; y generan un mayor sentido de propiedad sobre el destino y el futuro. Existe un matiz interesante en la forma como algunos encuestados conversaron sobre una transformación en las formas de conectarse y relacionarse, como resultado del uso de las TIC, que trasciende el cultivo de las amistades: los encuestados hablaron de un sentido de profundidad y conexión aumentado, y de un mayor sentido de pertenencia a un mundo más grande y amplio. **c) Juegos y entretenimiento:** (5%) un pequeño porcentaje de usuarios subrayó que los CAP abrieron nuevas vías de entretenimiento, formas de pasar el tiempo con los amigos—mayormente— compartiendo juegos y música. El porcentaje más alto sobre la percepción de las relaciones como un beneficio derivado del uso de los CAP se registró en los cibercafés.

Algunas respuestas de la encuesta ilustran cómo el uso de CAP ayuda a construir y mantener relaciones:

#### Amigos y familia

*“Mi uso de las redes es muy frecuente; entro alrededor de cuatro veces por semana. Utilizo el correo electrónico para comunicarme con mi equipo de trabajo y también para comunicarme con amigos, para compartir con ellos correos electrónicos interesantes sobre muchos temas, y para mantenerme en contacto y bien comunicado. Esto es lo que la tecnología nos ofrece hoy en día, y es por eso que es indispensable para mantenerse en contacto con el mundo entero.” (Encuesta, Cibercafé, Pasto).*

#### Conectividad

*“Ha cambiado mi vida de una forma tan obvia [...] de hecho mi imaginario social es más global, porque ahora todo el mundo puede saber lo que se hace en cualquier parte del mundo.” (Encuesta, Biblioteca, Medellín).*

*“A mí me ha transformado culturalmente, el acceso a la red me permite conocer cosas que suceden en todo el mundo, y me permite interactuar con la gente de lejos.” (Encuesta, Cibercafé, Bogotá).*

### Entretenimiento

*“Ahora me entretengo más, tengo más amigos y las distancias se acortan.” (Encuesta, Cibercafé, Bogotá).*

*“[Mi hijo] antes se aburría en la casa, viendo la televisión y escuchando música, pero ahora va a Internet (café Internet) para divertirse y charlar con los amigos.” (Encuesta, Cibercafé, San Gil).*

*“Podemos hablar más con amigos y compartir música y videos, y podemos hacer las tareas más rápido.” (Encuesta, Cibercafé, Bogotá).*

La mayoría de los encuestados mencionó que usaba el correo electrónico para comunicarse con los amigos y la familia, y otros que usaban las redes sociales —Facebook, MySpace, HiFive, etc.— y los mensajes de texto. También se observó que el uso de voz por IP y de las cámaras web es menos frecuente (VOIP, Skype y otros), aunque el operador de un cibercafé insistió en que este tipo de CAP, sin cámaras web, saldría rápidamente del mercado.

Más aún, la importancia del sentido de la conectividad es claramente explicada por uno de los expertos entrevistados:

“Cuando hablamos de desarrollo [...] a nivel de la conciencia social [...] se ve la importancia de las TIC. Porque con más tecnología y más capacidad de acceso, significa precisamente, más información y más conocimiento para la gente, y de alguna manera, esto tiene que llevar a una [mayor] conciencia acerca de quién soy, de mis relaciones con los demás, y sobre mi relación con el medio ambiente que me rodea, mi entorno, mi planeta. Ese es un tipo de desarrollo que nadie te puede quitar, es un desarrollo de la conciencia. En otras palabras, si yo soy más consciente, si mi comunidad es más consciente, si mi ciudad es más consciente y mi país es más consciente, entonces estamos hablando de desarrollo a largo plazo. Se trata de una toma de conciencia que me permite cuidar de mí mismo, cuidar de los demás, y cuidar el planeta.” (Entrevista a experto).

Esta noción de conectividad es un tema sutil pero fundamental que está presente en la percepción de los usuarios sobre cómo se benefician de los servicios de los CAP y merece un estudio y análisis más profundos (en curso) debido a su potencial contribución a los aspectos intangibles del desarrollo, tales como el desarrollo de capacidades humanas y libertades.

Finalmente, aunque los CAP se usan con frecuencia para jugar y realizar actividades de entretenimiento, en mayor medida por los niños, esto no fue estudiado aquí. Además, porque se trata de un tema cuya admisión formal, en el contexto de una encuesta, puede resultar incómoda para la gente. No obstante, su importancia es corroborada en las respuestas de las entrevistas y en los grupos focales:

“En el tema de las redes sociales [...] muchos tenían una cuenta de correo electrónico y usaban MySpace o Facebook, que es un elemento social pero que también tiene un valor de entretenimiento, con muchos juegos en línea, sobre todo, los juegos gratis, especialmente en los barrios [pobres]; pero los niños de los barrios [más adinerados] también usan juegos por los que hay que pagar.” (Entrevista a experto).

Es probable que un estudio que encueste a menores de edad o que incluya observaciones más directas de sus actividades reales en los CAP, concluiría que la importancia de los juegos y del entretenimiento es mucho mayor de lo que arrojó este estudio, que se basó en las percepciones de los adultos sobre cómo los CAP han cambiado su vida. Aunque este tema aparezca sutilmente, representa la expresión de un fenómeno contemporáneo más importante del que este estudio no pudo dar cuenta.

### *3. Aprendizaje*

Esta tercera categoría de beneficios percibidos de los CAP, se relaciona con las oportunidades de aprendizaje que brindan. Para los usuarios hay tres conceptos claves: **a) Educación:** el 19% de los usuarios percibe que los CAP mejoran la educación porque les ayudan a hacer las tareas y otras consultas escolares, y les ofrecen oportunidades de aprendizaje en línea y a distancia; ayuda a los profesores a preparar las clases y a publicar las calificaciones en línea; acerca a profesores y estudiantes; y facilita el proceso de matrícula y la obtención de calificaciones en línea. Además, las oportunidades de educación no se limitan a la educación formal; muchos informaron haber fortalecido su aprendizaje activo o aprendizajes continuos de cosas, lugares e ideas. Las oportunidades de educación también fortalecen la autoestima de las personas consultadas y sus visiones positivas del futuro. **b) Progreso:** el 8% de los usuarios expresó

que tenía una nueva percepción de lo que significa ser moderno, participar en una sociedad moderna y superar el atraso y la ignorancia. Los usuarios sienten que participan de una sociedad de la información, a menudo, asociada con un progreso (inevitable); también manifestaron un sentimiento de asombro por ser parte de un mundo moderno. **c) Aprender a manejar las TIC:** el 3% de los usuarios, especialmente de los telecentros, mencionó los beneficios de aprender a usar computadores e Internet —algo que antes no sabían cómo hacer—. Los usuarios de los telecentros tuvieron el mayor porcentaje de respuestas relacionadas con el aprendizaje como un beneficio del uso de los CAP.

Veamos algunas de las apreciaciones que tienen los usuarios de las contribuciones de los CAP a las oportunidades de educarse:

### Educación

*“La tecnología ha cambiado mi vida en que yo puedo acceder a más información [...] muchas veces relacionada con la educación, como los cursos virtuales que se ofrecen en la plataforma del SENA, que son de gran ayuda; también en muchas otras cosas, no sólo la educación, puedo acceder a mucho más y es por eso que la tecnología es ahora una parte fundamental de mi vida.” (Encuesta, Cibercafé, Pasto).*

*“Sí, mi vida antes del internet era una ignorancia completa, yo quería salirme de la ignorancia y no sabía de qué manera salirme y bueno pues gracias al internet esa ignorancia ya no es tan crítica.” (Encuesta, Biblioteca, Pasto).*

### Progreso

*“La era del oscurantismo se acabó cuando nos alineamos con la tan cuestionada globalización; ha hecho la vida más fácil y más práctica con el acceso masivo a la información, y por lo tanto, al conocimiento.” (Encuesta, Cibercafé, Carmen de Bolívar).*

*“Ahora estamos en la sociedad de la información y hay más oportunidades para navegar y tener información oportuna.” (Encuesta, Cibercafé, Pasto).*

*“El teléfono móvil e Internet son necesarios para los seres humanos. Tenemos*

*que estar siempre informados.” (Encuesta, Biblioteca, Sogamoso).*

*“Yo vivo feliz con la telefonía móvil, Internet y televisión por cable; no puedo imaginar la vida antes de estas herramientas tecnológicas.” (Encuesta, Biblioteca, Sogamoso).*

#### Aprender a manejar las TIC

*“Yo no utilizaba mucho este servicio antes, yo no sabía cómo hacerlo y me era difícil, pero ahora he aprendido mucho y lo utilizo con facilidad; me es fácil consultar muchas cosas.” (Encuesta, Cibercafé, Barranquilla).*

*“Yo solía sentirme inútil y tenía miedo de tocar un computador; ahora me siento segura y feliz de poder utilizar el equipo.” (Encuesta, Biblioteca, San Gil).*

Percibimos que los CAP mejoran las oportunidades de educación de los estudiantes y los profesores, porque hacen más fácil la enseñanza, el aprendizaje y su interacción —y en algunos casos— más cercana y personalizada. De forma interesante, algunos encuestados señalaron que había una disminución en la calidad de la educación por el fraude, el uso de herramientas como copiar y pegar, la práctica de lectura más superficial y una falta de discernimiento para diferenciar las fuentes de información creíbles en línea. Otros temas negativos se discutirán más adelante.

#### *4. Transacciones*

La cuarta categoría de los beneficios que se perciben del uso de los CAP es la facilidad con la que se pueden hacer las transacciones y otras actividades en la vida diaria. Las actividades más destacadas fueron: **a) Actividades cotidianas:** el 9% de los usuarios dijo que hacía más cosas en línea sin tener que ir a otros lugares. Ellos buscan más información y desarrollan más trabajos colaborativos, con una mayor distribución de tareas en sus equipos de trabajo. Las personas en situación de discapacidad, particularmente, dijeron que se beneficiaban de la posibilidad de encontrar información y hacer cosas que resultaban más difíciles sin un computador. Algunos usuarios se recriminaron



por la cantidad de tiempo que pasaban frente al computador. **b) Trabajo y transacciones:** el 7% de los usuarios de CAP dijo que era más fácil buscar y solicitar trabajo, y realizar transacciones relacionadas con los servicios que prestan las instituciones del gobierno —como licencias, pasados judiciales, información del gobierno—; los bancos —hacer y recibir consignaciones— o el comercio —comprar y comparar precios—. El mayor porcentaje en esta categoría se registró entre los usuarios de los cibercafés.

Según la encuesta, así es cómo los usuarios perciben los cambios en su cotidianidad:

#### Actividades cotidianas

*“[...] cuando tuve mi discapacidad [visual], sentí que había perdido todo: ¿Por qué? Porque yo trabajaba como diseñador gráfico y [...] pensé que sería muy difícil continuar [...] pero ahora sé que una discapacidad visual no es un obstáculo, porque con ellos [los computadores] se puede ir fácilmente y usar cualquier sistema, siempre y cuando una tenga el [acceso habilitado al] software.” (Encuesta, Telecentro, Pasto).*

*“Mi vida ha cambiado mucho, especialmente en el trabajo; soy un ingeniero de sistemas y el uso de la tecnología ha sido muy importante en diferentes maneras. Una de ellas, es el manejo de documentos, hay muchas herramientas que me ayudan a compartir archivos, haciendo posible que muchos usuarios puedan trabajar y editar el mismo archivo simultáneamente. Esto ayuda a trabajar en equipo y las cosas pueden hacerse más rápidamente.” (Encuesta, Cibercafé, Bucaramanga).*

#### Trabajo y transacciones

*“Todo es más rápido, antes, cuando yo pedía mis estados de cuenta tenía que esperar por días. Ahora todas mis actividades de trabajo son más rápidas, y soy más productivo, porque atiendo a más clientes en menos tiempo.” (Encuesta, Cibercafé, Barranquilla).*

*“Me gusta porque puedo ver artículos en descuento y encuentro lo que esté a mejor precio.” (Encuesta, Cibercafé, Bogotá).*

*“Para buscar trabajo, tenía que ir a lugares y dejar mi hoja de vida, ahora lo mando por correo electrónico y ellos me pueden entrevistar y me pueden evaluar por correo electrónico. Entonces, ahorro tiempo y plata; esto es un aspecto muy positivo de esta tecnología.” (Encuesta, Telecentro, Cali).*

A pesar de la claridad de las respuestas y de la importancia del trabajo y el empleo, en la bibliografía sobre los CAP y las TIC, la referencia a este tema es relativamente baja (4%) y sería insignificante si “trabajo” y “transacciones en línea” se consideraran de forma separada; esto puede deberse a una falta de disponibilidad o de conocimiento; a los estigmas —menor disposición de la gente a hablar sobre la búsqueda de trabajo, especialmente, en momentos de dificultades económicas—; a la intensidad de uso —buscar trabajo puede no ser la única actividad o la actividad en la que invierten más tiempo—; a la memoria —prefieren hablar de lo último que hicieron o lo que producía más placer—; a la preferencia de las interacciones cara-a-cara sobre otras u otros factores que merecen ser explorados más a fondo. Los cambios que perciben los usuarios en la vida cotidiana son, en mayor medida, positivos, aunque hay quienes lamentan la pérdida de tiempo o el “facilismo” que ofrece la copia de tareas. Otras consecuencias negativas se discutirán a continuación.

##### *5. Consecuencias negativas*

El 4% de los usuarios de los CAP percibió consecuencias negativas relacionadas con el acceso a TIC: una mayor dependencia o adicción a las TIC; menos tiempo disponible para realizar otras actividades; una mayor superficialidad en las interacciones o el conocimiento de otras personas; incremento de los gastos que dedican a actividades relacionadas con las TIC —nuevos costos—, o con los problemas generados por los virus, los piratas informáticos, o la falta de privacidad.

Los ejemplos siguientes ilustran las preocupaciones de los encuestados relacionadas con aspectos negativos en el uso de TIC:

*“Uno se siente sometido al uso de Internet. Como todo el mundo está conectado, también siento que tengo que estar conectado.” (Encuesta, Biblioteca, Bogotá).*

*“El exceso de información me da ansiedad.” (Encuesta, Cibercafé, Bogotá).  
“Somos más dependientes de la tecnología que antes.” (Encuesta, Cibercafé, Duitama).*

*“Internet te hace adicto, [...] uno cree que lo controla, pero que realmente uno quiere pasar todo el día allí. [...] Se pierde la atención y si alguien le habla a uno, usted no pone cuidado porque ya está muy afectado.” (Encuesta, Telecentro, Cali).*

*“Solía haber mayor privacidad y ahora es más difícil debido a todas las redes sociales.” (Encuesta, Cibercafé, San Gil).*

*“Todo el mundo sabe ahora lo que hago.” (Encuesta, Telecentro, Bogotá).  
“[Internet] nos ha hecho más perezosos porque conseguir la información en línea es mucho más fácil —aunque más ‘light’—, la información es más superficial, nosotros creemos que es suficiente.” (Encuesta, Cibercafé, Medellín).*

*“[Internet] hace que la comunicación sea muy impersonal y mecánica. Facilita los canales de comunicación que están restringidos a algunas culturas. [...] Es especialmente problemático entre los jóvenes que crecieron con la tecnología: si hacen clic y la felicidad no aparece, hay problemas. Los jóvenes se están volviendo cada vez más están cada vez más facilistas.” (Encuesta, Cibercafé, Bogotá).*

Así como sobre los juegos y el entretenimiento, es posible que la gente se sienta incómoda para hablar sobre los cambios negativos que ha tenido en sus vidas el uso de las TIC en los CAP. La escasa información sobre los aspectos negativos es un problema común, como ocurre con los juegos, y consideramos que es un tema que vale la pena ser indagado con mayor profundidad, dadas las limitaciones de nuestra investigación no logramos dar cuenta de esta problemática.

A pesar de que en los CAP, especialmente, en los cibercafé se ingresa a páginas de pornografía, en la encuesta solo dos usuarios lo mencionaron de manera abierta y ambos resaltaron las consecuencias positivas y negativas del uso de Internet:

*“Con Internet hay cosas buenas y malas. Algunos ven las cosas malas, como la pornografía, pero otros consideran que se puede encontrar información más rápido y hacer las tareas en el plazo. [...] Otros dicen que es demasiado caro [...] o que hace a la gente perezosa [...] pero también se puede conocer gente nueva y ver personas importantes y charlar con ellas también.” (Encuesta, Telecentro, Cali).*

*“Creo que Internet ha cambiado para bien, porque ayuda a las personas a obtener información sobre educación, salud, trabajos nuevos, tal vez renovar o cambiar su forma de pensar. Pero también es negativo, porque corrompe a la gente y también les hace ver las cosas obscenas, y hacer cosas que no deberían hacer.” (Encuesta, Biblioteca, Cali).*

Sin embargo, en las conversaciones informales sostenidas con los usuarios de los CAP surgió de manera reiterativa el interés de buscar e ingresar a páginas de pornografía. La consulta de páginas de pornografía en las bibliotecas y en los telecentros, es abordada como un problema; pero en los cibercafés se convierte en un tema que permite atraer clientes. La posibilidad de buscar e ingresar a páginas de pornografía, es quizá una de las diferencias más destacadas de los tres CAP que abordó este estudio, y consideramos que es un tema que merece una investigación más profunda.

## **Discusión y Conclusiones**

El campo de las TIC ha sostenido, por largo tiempo, que el acceso a la información y la comunicación, a través de las nuevas tecnologías digitales, puede contribuir al desarrollo de la comunidad. No obstante, determinar la naturaleza y el impacto de esa contribución, ha sido un objetivo difícil de alcanzar. Los CAP han permitido que millones de nuevos usuarios tengan acceso a la revolución de la información, que, de otro modo, no podrían usar computadores o Internet. La mayoría de estudios sobre los telecentros, por lo general, se han interesado en proponer mecanismos que permitan mejorar sus operaciones, y así, puedan tener un impacto; y solo unos pocos, han estudiado los cibercafés o las bibliotecas en países en vía de desarrollo. La gran expectativa inicial de que las TIC traerían consigo un terreno de igualdad para el crecimiento eco-

nómico y la prosperidad para todos, con oportunidades de educación y un ágora electrónica de ciudadanos informados que fortalecerían la democracia y la participación cívica, no se ha hecho realidad. ¿Qué hace la gente en los numerosos CAP que se han construido en los países en vía de desarrollo y qué beneficios obtienen de su uso? ¿Cómo los CAP contribuyen a la prosperidad económica, la democratización y la inclusión social? Este artículo ofrece pistas para responder estas preguntas.

Los hallazgos de este estudio ofrecen una mirada nueva sobre la percepción que tienen los usuarios de los cambios más importantes que en sus vidas les han brindado los CAP. En efecto, existe acceso más rápido y mejor a más fuentes de información y comunicación con el uso de nuevos medios de comunicación digitales, aunque la velocidad y la amplitud, en ocasiones vayan en detrimento de la calidad o la profundidad. Este nuevo poder de la información es principalmente útil para cultivar las nuevas relaciones de amistad y familiares y para mantener las ya existentes; y para crear nuevas formas de entretenimiento —con un sentido de conexión a un mundo más grande—, a pesar de que las relaciones en línea puedan ser cada vez más superficiales y hagan difusos los límites entre la información pública y privada. Adicionalmente, los CAP abren nuevas oportunidades para educarse y aprender, por ejemplo, mediante el conocimiento del manejo de un computador, e incluso, más importante, porque brindan ayuda a los profesores y los estudiantes para realizar las tareas, las consultas, los cursos en línea, etc. La gente percibe que los CAP les ofrece la posibilidad de hacer parte del mundo moderno y globalizado, y participar en la sociedad de la información, aunque el acceso a TIC también facilita la pereza, la trampa y el conformismo, por ejemplo, con prácticas tales como “copiar y pegar” la primera información que aparece en Google. Finalmente, los CAP también facilitan a los usuarios hacer transacciones de la vida cotidiana, por ejemplo, las relacionadas con el gobierno, los bancos y el comercio, y otras como encontrar y solicitar trabajo, aunque esto quizá haga a los usuarios más dependientes o adictos a nuevas herramientas, y suscite preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad en línea.

Las cuatro categorías principales de los beneficios que perciben los usuarios, determinadas en este estudio—información, relaciones, aprendizaje y transac-

ciones— tienen desventajas potenciales (aunque los aspectos negativos, por lo general, no son mencionados), ¿qué dicen estos beneficios percibidos por los usuarios sobre la contribución que los CAP pueden hacer al desarrollo? En primer lugar, las contribuciones directas tales como apoyar los programas o procesos de educación y de trabajo no están entre los beneficios que perciben los usuarios, y, en segundo lugar, la capacitación para mejorar la agricultura y la salud, no fue mencionada (a pesar de que son aspectos importantes de estudios y programas de TIC y desarrollo).

Las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés ofrecen acceso a TIC. Sin embargo, es importante entender qué es común y qué es particular entre ellos, como parte de un sistema de servicios CAP en un país como Colombia. Los gobiernos, las ONG y los donantes dirigen sus esfuerzos a financiar las bibliotecas y los telecentros, pero el alcance y el impacto de estos CAP resultan insuficientes por la proliferación de los cibercafés en las ciudades y los pueblos del país. Las diferencias más destacadas de los tres CAP abordados en este estudio (ver Tabla 3) son las siguientes: los telecentros son percibidos con mayor fuerza como los lugares que brindan colaboración en los procesos de educación y aprendizaje; las bibliotecas como los lugares más importantes en la oferta de más información; y los cibercafés como los que aportan más a la construcción y mantenimiento de las relaciones.

**Tabla 2. Fortalezas y beneficios percibidos de los establecimientos CAP**

Bibliotecas	Información: mayor acceso, rápido y fácil; nuevos medios de comunicación
Telecentros	Aprendizaje: educación, progreso, aprendizaje de TIC
Cibercafés	Relaciones: amigos y familia, conectividad, juegos y entretenimiento Transacciones: la vida cotidiana, trabajo y transacciones

Los datos de esta investigación indican que los CAP ayudan a la gente a realizar actividades educativas y, en menor medida, a buscar trabajo; sin embargo, el impacto de estos beneficios es minimizado por aquello que los usuarios valoran más en su uso de los CAP: el acceso a más recursos de información y de comunicación —más rápido y a menor costo—; y son utilizados primordialmente para mantener relaciones personales y realizar actividades con fines lúdicos. Esto no es necesariamente malo, por supuesto, pero la con-

tribución de los CAP en el desarrollo social y económico, parece debilitada y más indirecta de lo que desean o esperan los gobiernos, las agencias de desarrollo y los profesionales en el campo de las TIC para el desarrollo.

Las implicaciones de estas fortalezas y beneficios son las siguientes:

- Los tres tipos de centros necesitan mejorar las capacidades de los operadores y de los usuarios, con el fin de satisfacer mejor las necesidades de la población local; especialmente en las bibliotecas, que se asocian, por lo general, con facilitar más acceso a más información. Las bibliotecas podrían mejorar más sus servicios si fortalecen las capacidades y la alfabetización digital de sus operadores, y así, mejorarían los niveles de alfabetismo digital de los usuarios y permitirían la producción y provisión de información y contenido de pertinencia local.
- Los telecentros pueden sacar provecho de un ambiente favorable para el desarrollo de CAP en el país<sup>7</sup>, y del interés mostrado por parte del gobierno en los CAP, a través de las bibliotecas públicas y los telecentros, particularmente, Compartel y la Red Nacional de Telecentros. En los telecentros se puede fortalecer su oferta de acceso a servicios CAP y aprovechar las fortalezas de sus operadores en el proceso de educación y aprendizaje de sus usuarios. En los telecentros también es necesario mejorar el liderazgo actual como los mejores proveedores de capacitación básica en TIC, en vista de que la mayoría de los nuevos usuarios aprenden más sobre computadores e Internet en estos lugares, que en las bibliotecas y los cibercafés. Los telecentros también son elegidos por los usuarios para hacer transacciones en línea y buscar trabajo.
- Los cibercafés ofrecen el mejor acceso de los tres tipos de centros y tienen el mayor impacto en la vida diaria de sus usuarios. También son el lugar preferido para cultivar relaciones personales y para realizar actividades de entretenimiento. Los cibercafés son poco usados para realizar actividades educativas aunque están, por lo general, localizados cerca de los centros de enseñanza. Mientras los usuarios sigan frecuentando los cibercafés

---

<sup>7</sup> Marcado por el Plan de Desarrollo Nacional de TIC y la nueva Ley de Bibliotecas.

para satisfacer sus necesidades personales de información, relaciones y entretenimiento, este tipo de lugares seguirá creciendo.

El sentido de conexidad —entendido como un sentido de pertenencia y participación más fuertes en un mundo más amplio—, es uno de los sutiles componentes mencionado por los usuarios; permite que las relaciones sean más fuertes con los amigos y la familia. Es posible que ese sentido de conexidad, pertenencia a un mundo más grande y relaciones más fuertes pueda contribuir a la construcción de capital social; y que el acceso a más información y recursos de comunicación, pueda contribuir al empoderamiento de una ciudadanía más informada y activa. Los CAP serán objeto de más investigaciones, en la medida en que fomenten un sentido de conexión más fuerte y que puedan ayudar a construir un capital social, entre otros productos intangibles que aporten al desarrollo y al bienestar.

La función de los CAP de ayudar a buscar trabajo a la gente —la promesa hecha comúnmente por los políticos y las empresas de relaciones públicas— resultó ser limitada. Varios encuestados mencionaron los beneficios de las transacciones en línea —bancarias, tramitación de licencias o documentos gubernamentales, compras, etc.—, pero sólo un porcentaje muy reducido de encuestados mencionó la búsqueda de trabajo como un beneficio de los CAP; solo se mencionó la facilidad para buscar información sobre posibles trabajos y para diligenciar las solicitudes en línea (o enviar la hoja de vida por correo electrónico). En realidad, conseguir un trabajo es otro asunto. Ninguno de los participantes del grupo focal dijo haber encontrado un trabajo o conocer a alguien que lo haya hecho, como un resultado del uso de CAP. La relación entre los CAP y la búsqueda de trabajo requiere una exploración más detallada para poder comprender mejor la posible contribución que estos centros hacen a la empleabilidad.

En esta investigación se mencionó de manera superficial un tema importante: las consecuencias negativas de los CAP. Los datos de los grupos focales y las entrevistas indicarían una mayor presencia de consecuencias negativas de lo que informaron los encuestados, lo que puede ser resultado de la tendencia a tratar de complacer a los entrevistadores, dado que los entrevistados fueron



abordados a la salida de los CAP. Incluso, los resultados negativos son con frecuencia sub registrados en las investigaciones científicas. Un estudio más a fondo de las consecuencias negativas, probablemente, arrojaría más detalles sobre los temas e inquietudes que fueron mencionados por un bajo porcentaje de los usuarios de los CAP: la privacidad y la seguridad, virus y piratas informáticos, dependencia y adicción, y una disminución general en la profundidad y calidad de las relaciones, el aprendizaje y los esfuerzos requeridos para alcanzarlo. El tema de la pornografía es también muy amplio y enormemente sub registrado. La evidencia anecdótica y las conversaciones informales con los usuarios y los operadores de los CAP muestran la importancia de la pornografía en el auge de los cibercafés, aunque la ley prohíbe su acceso en los establecimientos públicos. A pesar de que las bibliotecas y la mayoría de los telecentros la bloquean o disuaden a los usuarios de acceder a ella, la pornografía parece ser una importante actividad y una forma de estimular los cibercafés, particularmente, en la noche. En relación con este tema encontramos puntos extremos: cibercafés en los que se ofrecen cabinas privadas, con puerta y cerrojo, para hacer aún más hincapié en la privacidad que tienen los usuarios en el establecimiento; y cibercafés que cierran temprano sus puertas, y se privan de recibir ingresos adicionales, y de manera consciente, deciden impedir y no promover el consumo de pornografía dentro de sus instalaciones. Bloquear o disuadir el consumo de pornografía en las bibliotecas y los telecentros, puede alejar a los usuarios y fomentar el uso de los cibercafés, al tiempo que brindan espacios “más seguros” para que las mujeres y los niños usen computadores e Internet, sin estar expuestos involuntariamente a pornografía “indirecta” y a comportamientos asociados con esta. Adicionalmente, es necesario investigar de forma más profunda sobre el rol que juega la pornografía y sus implicaciones en los CAP.

Los Centros de Acceso Público a TIC tienen efectos importantes en la vida de las comunidades marginadas, que no tienen un computador en el lugar de trabajo o en casa: no solo brindan acceso a TIC de forma fácil y cercana (en términos geográficos, culturales y pedagógicos), sino que proveen espacios de intercambio, socialización e integración con temas y sectores comunitarios. Aunque existe poca evidencia de que el uso de los CAP contribuya directamente al desarrollo social y económico de los usuarios en sus

comunidades, este estudio muestra las formas en que los usuarios perciben los beneficios de los CAP en sus vidas, beneficios que pueden ser contribuciones indirectas al desarrollo de la comunidad.

La combinación de los beneficios que perciben los usuarios y las fortalezas de cada CAP, subraya la importancia de los que podrían ser los siguientes desafíos con mayor impacto en el país: a) Las bibliotecas necesitan fortalecer las capacidades y la alfabetización digital de su personal, y aumentar su pertinencia a través de la satisfacción de las necesidades locales. b) Los telecentros necesitan aprovechar el ambiente a su favor para extender el alcance de los CAP a los nuevos usuarios, a través de capacitaciones de alfabetización digital y trabajo comunitario adecuado. c) Los cibercafé prosperarán siempre y cuando ofrezcan acceso y apoyo al cliente. Las bibliotecas y los telecentros deberían explorar la posibilidad de hacer alianzas con los cibercafé, con el propósito de maximizar los beneficios de los CAP para contribuir en el desarrollo social.

Establecer una causalidad clara y directa entre las intervenciones de TIC y el desarrollo social o económico, ha demostrado ser muy difícil. Una comprensión de la forma en que los usuarios perciben los beneficios de los CAP, agrega una importante contribución a la comprensión del impacto de las TIC al desarrollo. Los beneficios percibidos por los usuarios, tales como los que aquí se describieron —más información, relaciones, aprendizaje y transacciones— pueden contrastarse y compararse con otras medidas de impacto del desarrollo, con el objetivo de comprender el alcance total de la contribución de las TIC, y especialmente los CAP, al desarrollo de las comunidades.

## **Bibliografía**

Alampay, E. (2006). The capability approach and access to information and communication technologies. *Regulatory governance in developing countries* (pp. 183).

Alexander, P., y Phahlamohlaka, L. (2006). Amartya Sen's Capability Approach applied to Information Systems research: reviewed article. *South African Computer Journal* (37), 1-11.

Ashraf, M., Hanisch, J., y Swatman, P. (2009). ICT intervention in the 'Chandanbari' Village of Bangladesh: Results from a field study. *Information*

*Systems Frontiers*, 11(2), 155-166.

de Villiers, M. R. (2005). *Three approaches as pillars for interpretive information systems research: development research, action research and grounded theory*. Paper presented at the 2005 annual research conference of the South African institute of computer scientists and information technologists on IT research in developing countries, White River, South Africa. <http://portal.acm.org/citation.cfm?id=1145675.1145691>

Díaz Andrade, A. E., y Urquhart, C. (2009). The value of extended networks: Social capital in an ICT intervention in rural Peru. *Information Technology for Development*, 15(2), 108-132. doi: 10.1002/itdj.20116

Gómez, R., y Pather, S. (2010). *ICT Evaluation: Are we asking the right questions?* Paper presented at the 4th IDIA Conference 2010: Exploring Success and Failure in Development Informatics, Cape Town, South Africa.

Good, T., y Qureshi, S. (2009). Investigating the Effects of Micro-enterprise Access and Use of ICTs through a Capability Lens: Implications for Global Development.

Greene, J. (1994). Qualitative Program Evaluation: practice and promise. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 530-544). Thousand Oaks: Sage Publications.

Grunfeld, H. (2007). *Framework for evaluating contributions of ICT to capabilities, empowerment and sustainability in disadvantaged communities*. Paper presented at the CPRsouth2 Conference, Chennai, India.

Grunfeld, H. (2009). Operationalising the Capability Approach for evaluating the contribution of ICT to development at ICT4D project in Bangladesh. [http://brainstorm-bd.com/secured/publications/0798898001259035648-Working%20Paper\\_CA%20Nov09.pdf](http://brainstorm-bd.com/secured/publications/0798898001259035648-Working%20Paper_CA%20Nov09.pdf)

Guba, E. G. (1990). *The Paradigm dialog*. Newbury Park, Calif.: Sage Publications.

Gurumurthy, A. (2008). Taking a Rights-Based Approach.

Johnstone, J. (2007). Technology as empowerment: a capability approach to computer ethics. *Ethics and Information Technology*, 9(1), 73-87.

Kivunike, F., Ekenberg, L., Danielson, M., y Tusubira, F. (2009). *Investigating Perception of the Role of ICT Towards Quality of Life of People in Rural Communities in Uganda*. Paper presented at the Proceedings of the 10th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries, Dubai, May 2009. Dubai School of Government, Dubai.

Kleine, D. (2009, April). *ICT4 What? Using the Choice Framework to Operationalise the Capability Approach to Development*. Paper presented at the IEEE/ACM International Conference on Information Technology and Development (ICTD) 2009, Doha, Qatar.

Miller, D., y Slater, D. (2000). *The Internet : an ethnographic approach*. Oxford; New York: Berg.

Oosterlaken, I. (2009). Design for Development: A Capability Approach. *Design Issues*, 25(4), 92.

Oosterlaken, I., van den Hoven, J., Kandachar, P., & Mani, M. (2009). Technology and Human Development - A Capability Approach.

Schwandt, T. A. (1994). Constructivist, interpretivist approaches to human inquiry. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 118-137). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Sen, A. (2000). *Development as freedom* (1st Anchor Books ed.). New York: Anchor Books.

Sey, A., y Fellows, M. (2009). Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies. Seattle: Center for Information & Society (CIS), University of Washington.

Sharma, V., Dwivedi, P., y Seth, P. (2009). The role of e-facilitation (ICTs) in economic development of the rural population. *International Journal of Electronic Governance*, 2(2), 277-287.

Twinomurizi, H., Phahlamohlaka, J., y Byrne, E. (2009). *Towards a critical-interpretive analysis framework for ICT4D in government*.

Van Belle, J.-P., y Trusler, J. (2005). An interpretivist case study of a South African rural multi-purpose community centre. *The Journal of Community Informatics*, 1(2).

Walsham, G., y Sahay, S. (2006). Research on information systems in developing countries: Current landscape and future prospects [Ramiro Montealegre was the accepting Associate Editor for this paper]. *Information Technology for Development*, 12(1), 7. doi: 10.1002/itdj.20020



# **Relaciones sociales y sentido de conexidad: los usos de CAP y su impacto en las redes y el capital social**

**Luis Fernando Baron  
Ricardo Gomez**

## **Introducción<sup>1</sup>**

“¡Uff, Internet es lo mejor. Es una forma de no desconectarse del mundo real y de lo que sucede en la realidad, porque estos dos mundos se complementan” (Testimonio usuario Cibercafé, Medellín)

En este artículo intentaremos mostrar cómo las relaciones sociales y las redes construidas mediante las TIC pueden llevar a experiencias de empoderamiento y de desarrollo de capital social, dos factores intangibles que son críticos para el desarrollo comunitario. En particular hacemos una mirada más detallada al que hemos denominado el ‘sentido de conexidad’, es decir, la posibilidad que ofrecen esas relaciones sociales para 1) aprender cosas nuevas, 2) interactuar con personas y culturas diversas, 3) conocer otros lugares, 4)

---

<sup>1</sup> Versiones previas de este artículo fueron publicadas y presentadas en la revista académica *Information Technology for Development* (2013); en la *Revista Disertaciones*, 5, p.23 (2012), en la conferencia de HICSS 2012. Maui, Hawaii y en *iConference* 2012, Toronto.

participar en eventos del mundo de manera simultánea, 5) desarrollar nuevas prácticas de trabajo, y 6) experimentar nuevas formas de entretenimiento.

Diversos programas de investigación y de intervención social han buscado maneras de contribuir a la solución de problemas relacionados con el desarrollo tales como la pobreza, el analfabetismo, las enfermedades, el desempleo, el hambre, la corrupción y las desigualdades sociales a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) (Gurshtein, 2008; Mehra, Merkel, y Bishop, 2004; Unwin, 2009; Warschauer, 2003). Sin embargo, pocas iniciativas han explorado el potencial de las TIC para construir o fortalecer el capital social y el empoderamiento individual y colectivo. Además la medición del impacto social y económico de las TIC, especialmente en centros de acceso público a computadoras, continúa siendo muy problemático. Los resultados a la fecha reflejan 1) una tendencia a la acción y no a la generación de nuevo conocimiento, 2) una gran cantidad de estudios descriptivos, y 3) un campo que no es lo suficientemente analítico. Buena parte de la investigación sobre el impacto de las TIC ha sido principalmente anecdótica o basada en estudios de caso midiendo actividades, procesos o resultados de estas actividades. Además hay una gran inclinación a reportar los resultados positivos, mientras que los negativos, con frecuencia, no son presentados.

El acceso público a los computadores y a Internet es un componente importante de los programas de TIC para el desarrollo. Es a través de centros de acceso público, tales como las bibliotecas públicas, los centros comunitarios y los cafés internet o cibercafés que algunas comunidades marginadas tienen la oportunidad de usar y aprender sobre las TIC, especialmente cuando no tienen computadores personales o cuando no tienen acceso a internet en su casa, en el colegio o en sus lugares de trabajo.

Las relaciones sociales y personales tales como comunicarse con familiares y amigos, o mantenerse en contacto con gente de otros lugares y otras culturas, o aun buscar nuevas formas de entretenimiento, representan resultados intangibles del acceso público a TIC. Por ello, nosotros nos preguntamos si estas evidencias les están diciendo algo a los investigadores, a los tomadores de decisiones o a los activistas que han estado involucrados en proyectos y pro-



gramas sociales relacionados con el uso de las TIC en lugares públicos.

En este artículo también buscamos identificar y entender las estrategias locales que los usuarios construyen cuando están interactuando con las TIC en los centros de acceso público. Por esta razón, adoptamos y ajustamos la perspectiva de análisis utilizada por Philipsen (2009). Su propuesta entiende las estrategias locales como procesos tácticos para manejar y mejorar la vida social, que son propias a una localidad o una comunidad. Estas involucran no solo las tácticas locales actuadas o articuladas, sino también las nociones locales de sus problemáticas y de lo que es posible en la vida social. Estas estrategias iluminan las maneras en las cuales los sistemas socioculturales dan forma a la acción pragmática en la vida de las comunidades, y al hacerlo, dirigen la atención a algunos de los aspectos de estos sistemas que son de particular importancia. Esta comprensión implica el análisis de sistemas locales de prácticas y significados que animan la vida social en contextos particulares (Miller y Rudnick, 2010). Finalmente, para tener una mejor comprensión de los impactos de las TIC, hemos comparado significados y estrategias locales identificados en este estudio con criterios básicos producidos por proyectos y prácticas de empoderamiento y de capital social.

Para lograr estos objetivos, en primer lugar, presentamos referencias bibliográficas claves sobre empoderamiento y capital social que nos serán útiles para analizar los usos de las TIC en los cibercafés, los telecentros y las bibliotecas consultados. En segundo lugar, presentamos algunos de los hallazgos más importantes relacionados con el 'sentido de conexidad'. En tercer lugar, presentamos un análisis de los resultados utilizando tanto herramientas conceptuales provenientes de la perspectiva de las estrategias locales, como de los análisis sobre empoderamiento y capital social. Finalmente, concluimos con una discusión sobre las implicaciones futuras de estos hallazgos en el campo de las TIC y el desarrollo.

### **El Empoderamiento y el Capital Social**

Las nociones de empoderamiento y capital social son claves para una mejor comprensión del impacto que tiene el uso de los computadores de acceso público. Por esta razón, hacemos una revisión sucinta de estos conceptos para

relacionarlos con los hallazgos de este estudio. Así, entendemos el concepto de empoderamiento como un proceso -y no solamente como un evento- en el cual los individuos, las organizaciones y las comunidades ganan control sobre sus propias condiciones sociales y económicas, sobre los procesos políticos que las afectan y sobre sus propias historias (Melkote y Steeves, 2001). De otra parte, definimos el capital social como los bienes disponibles a los individuos o a los grupos cuyas fuentes están en la estructura y en el contenido de las relaciones sociales de los actores, y sus efectos se expresan en la información, en la capacidad de influir en el poder, y en la solidaridad que se hace disponible a estos actores sociales (Adler y Kwon, 2002).

Para Kabeer (1999), el empoderamiento también trae consigo el aumento de la capacidad de las personas para tomar decisiones en las dimensiones siguientes: 1) en los recursos que son adquiridos a través de relaciones sociales y las instituciones (esto tiene que ver con el capital social), 2) en la agencia que se gana, es decir en la habilidad para definir objetivos y actuar hacia ellos, y 3) los logros, que van desde lo personal y lo social hasta lo educativo (y tienen que ver con los recursos y la agencia combinados).

Además, como indican Campbell y Jovchelovitch (2000), el empoderamiento está directamente relacionado con el poder, el cual da forma y limita los sentidos sociales de la identidad y la representación de las comunidades. Este proceso interactivo de construcción y reconstrucción de las nociones de auto-identificación está relacionado con el desarrollo de personas más autónomas y de individuos mejor conectados con otras personas y con otras culturas. También son determinantes en los procesos de identificación como parte de una comunidad nacional o internacional.

Por su parte, investigadores como Coleman (1988) han argumentado que el capital social no se parece a otras formas de capital, porque está localizado, no en los actores, sino en las relaciones con otros actores. Esto hace que el capital social sea menos tangible, que otras formas de capital, pues cobra existencia en las relaciones entre las personas y facilita las acciones entre ellos, tal y como lo hacen otras formas de capital. Sin embargo, esta forma de capital ilustra un tipo de recurso que no es tangible, ni está monetizado, pero que puede apoyar el ejercicio del poder y de la influencia.

Varios análisis de la relación entre el capital social y las estructuras comparten un tema común: que las redes sociales deben representar no solo la posibilidad de construir y reconstruir los lazos sociales, sino también cultivar posibles cambios estructurales como cambios en los significados, la confianza, las normas y las instituciones (e.g., Coleman, 1988).

Robert Putnam (1993, 1995), uno de los investigadores más conocidos sobre el capital social, se enfoca en las características de las instituciones sociales tales como las redes, las normas y la confianza, las cuales facilitan la acción y la cooperación para el beneficio mutuo. Putman define el capital social como la cohesión comunitaria que resulta de cuatro características expresadas en la comunidad: 1) la existencia de un rango denso de organizaciones comunitarias y redes; 2) altos niveles de acción con compromiso cívico y de participación en estas redes comunitarias, 3) una identidad local fuerte y positiva, y un sentido de solidaridad y de igualdad con otros miembros de la comunidad, y 4) unas normas generalizadas de confianza y ayuda recíproca entre los miembros de la comunidad, sea que se conozcan o no entre ellos.

### **Principales hallazgos**

Los datos cuantitativos recogidos en la encuesta nacional a usuarios de CAP, realizada en este estudio, muestran que las personas que usan los centros de acceso público son generalmente hombres y mujeres entre 18 y 35 años de edad (77%) cuya ocupación es principalmente el estudio (42%). Los usuarios van a estos lugares para usar el correo electrónico (42%), navegar en la web (20%), utilizar redes sociales (19%) y utilizar blogs (14%). Las personas consultadas señalan además que buscan información principalmente relacionada con educación (30%), asuntos personales (35%), para entretenimiento (19%), noticias (8%) y sólo un bajo porcentaje (6%) para buscar trabajos.

Los centros de acceso público se usan principalmente para satisfacer necesidades personales y sociales, tales como buscar información, comunicarse con los amigos y la familia, para el entretenimiento, para hacer tareas y para desarrollar habilidades en el uso de computadores. Una mejor educación y las posibilidades de conseguir un empleo en el futuro representan asuntos determinantes en las decisiones que toman las personas para hacer uso de estos

centros. La mayoría de los usos están relacionados con actividades e intereses personales y de socialización y en menor medida, con fines culturales, económicos y políticos de carácter colectivo u organizacional.

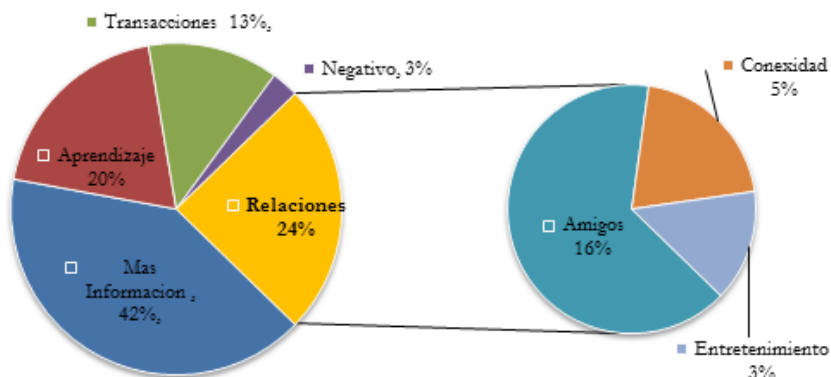
### **Los beneficios percibidos del acceso público**

La encuesta nacional incluyó una pregunta abierta sobre cómo el acceso público a computadores le ha cambiado la vida a los usuarios. Las respuestas a esta pregunta arrojaron doce temas que fueron agrupados en cinco grandes categorías (tal y como se muestra en el artículo 4): mayor información (42%), relaciones (25%), aprendizaje (20%), transacciones (10%) y consecuencias negativas (3%).

En la categoría de relaciones surgieron tres temas. El primero, amigos y familiares (16%) en el cual el acceso público es percibido como una herramienta que ayuda a mantener el contacto y la comunicación con los familiares y los amigos, acortando las distancias con las personas que están lejos. Para muchos esto no se limita a amistades existentes, también ofrece oportunidades para encontrar y conocer nuevas personas y hacer nuevos amigos. El segundo tema es el de la conexidad (5%), que se refiere a un mayor sentido de pertenencia, de ser parte de un mundo más amplio, como producto del acceso a TIC. El acceso a las TIC ofrece a los usuarios mejores conexiones, relaciones con los clientes y con amigos y organizaciones. También representa nuevas oportunidades para progresar y trabajar en grupo, pero sobre todo ha contribuido a producir un sentido de mayor empoderamiento, en este caso la impresión de ser dueños de su propio destino o su futuro.

El tercer tema tiene que ver con el entretenimiento (3%). Un bajo porcentaje de los usuarios enfatiza que su acceso público ha abierto nuevas formas de entretenimiento, pasando más tiempo con los amigos, principalmente jugando juegos en línea y compartiendo música. Veamos la distribución de los porcentajes obtenidos sobre los beneficios percibidos del acceso público a internet en la gráfica siguiente; aunque se trata de categorías no exclusivas, es sumamente útil para ayudar a comprender la magnitud de los efectos identificados:

**Grafica 1. Beneficios percibidos del acceso público a internet. Relaciones más fuertes**



### Sentido de Conexidad

Al analizar las respuestas agrupadas en la categoría de relaciones encontramos que sobresalen seis temas, que ofrecen una comprensión más fina de las percepciones que tienen los usuarios sobre la manera como el uso de los computadores y el acceso a internet les ha cambiado la vida:

- a) Aprendiendo nuevas cosas a través de las relaciones sociales.
- b) Relaciones con personas en otros lugares del mundo.
- c) Conocimiento sobre otros lugares y sensación de un mundo más amplio.
- d) Velocidad y simultaneidad en las relaciones.
- e) Relaciones sociales y empleo.
- f) Nuevas formas de entretenimiento.

A continuación los describiremos para entender de qué manera contribuyen a la sensación de bienestar (de mayor calidad de vida) expresada por los usuarios.

*Aprendiendo nuevas cosas a través de las relaciones sociales*

“Me ha ayudado intelectualmente: conozco sobre los planes del gobierno, información de salud y me siento mucho mejor para establecer una conversación, porque manejo mucha información”

Los informantes indicaron que a través de las TIC han ganado “más mundo” para “salir adelante en la vida” con más conocimiento, lo cual les permite moverse en distintos contextos sociales y con mayor bienestar. La información, más rápida, variada y actual, es vista como la vía para construir más conocimientos. Internet es percibido por ellos como una herramienta para descubrir nuevas cosas: “el mundo ya no aparece como un enigma” y tienen nuevas y mejores opciones para comunicarse y buscar información, lo cual les abre nuevas puertas a otras formas de conocimiento.

El internet también es visto como una herramienta fundamental para estar conectados con el mundo real y la sociedad en que vivimos. Más de la cuarta parte de los encuestados, en la categoría de relaciones, indican que el acceso a la información les permite tanto comparar y reflexionar como tomar decisiones en relación con temas sociales y políticos: postularse a un trabajo, adoptar una posición política o votar o decidir en qué actividades culturales participar. Por ejemplo, una de las informantes dice: “Yo no sabía de la política pública de la salud, y ahora me ha ayudado a pelear por cosas que debería tener mi hija”.

Para otros informantes las TIC han ofrecido nuevas oportunidades para ver y aprender sobre cosas que no habían visto en sus contextos locales, sobre asuntos de medio ambiente, cultura, historia, geografía o salud. Algunos indican que las TIC les han ayudado también a encontrar oportunidades e información sobre trabajos, a aprender a expresarse y a crecer como personas. Los entrevistados también mencionaron que ahora pueden ver más claramente las diferencias tecnológicas entre el pasado y el presente, por ejemplo, cómo se hacían las cosas antes y cómo se hacen ahora.

Algunas de las anotaciones sobre el pasado más destacadas fueron: las dificultades de acceso y la lentitud para acceder a la información o para contactar a alguna persona o institución; las limitaciones de medios como el teléfono, las cartas o la televisión; las limitaciones en las fuentes de información en escuelas,

profesores, bibliotecas y libros; las limitaciones territoriales y geográficas de acceso a información. Ahora “realmente puedes tener todo junto en una pantalla y puedes tener radio, televisión, y cualquier acontecimiento se puede ver en línea”, muchas fronteras se han roto y existe una gran oferta para satisfacer necesidades de información en cualquier momento.

“La tecnología ha cambiado mi vida, porque cambió mi visión de vida, yo antes pensaba que solo tenía que trabajar en el campo, porque yo soy del campo, pensaba que solo tenía que cosechar papas que era mi vida, que yo iba a morir así, pero ahora yo miro de otra manera.”

### *Relaciones con personas en otros lugares del mundo*

“El mundo gira alrededor del internet y ahora me comunico con gente que hace rato no veía. Ahora es más cómodo, te mantienes al día, y haces redes globales.”

En este tema se hace énfasis en la nueva posibilidad que han ganado las personas “de comunicarse con el mundo”, con personas de otros países, con gente de otros lugares, de manera más eficaz, directa y entretenida. También hace referencia a la manera como han creado y afianzado relaciones con familiares y con viejas y nuevas amistades, para mantener el contacto (para estar conectados), para saber cómo están y comunicarles cómo están sus asuntos personales, familiares y del país. Pero sobre todo destacan la posibilidad de “conversar” y el sentido de cercanía y compañía que construyen con las personas en la distancia, así como la posibilidad de compartir mutuamente su cotidianidad.

Más de la tercera parte de los encuestados expresaron que se sienten parte de comunicaciones y comunidades más globales, es decir de redes y conexiones que incluyen amigos y pares de diferentes partes del mundo, con los que comparten intereses, experiencias, dudas, iniciativas y respuestas. Y esto lo pueden hacer no solo de forma más barata, sino también de manera más permanente, rápida y cómoda. Además, subrayan, que se pueden comunicar con varias personas de manera simultánea estando en ciudades o lugares diferentes.

“La comunicación es instantánea, las personas se encuentran fácilmente, y permite ver el mundo de otra manera”.

*Conocimiento sobre otros lugares y sensación de un mundo más amplio*

En este tema los encuestados expresan que conocer el manejo de los computadores y el acceso a internet les permite darse cuenta de “que hay otras cosas en el mundo”, por ejemplo, conocer mejor otros pueblos, otras expresiones culturales y los eventos que generan cambios en otros contextos sociales. Internet además les ha permitido conocer asuntos que tienen impacto global, como los cambios en el medio ambiente o la carrera armamentista en algunos países del mundo.

Los encuestados también expresan que se pueden acercar y comunicar con otras personas en cualquier parte del planeta de forma rápida e inmediata. Además, se pueden enterar de las noticias del mundo y buscar información sobre asuntos de interés particular, con facilidad, variedad y sin límite de información. Plantean que antes la información llegaba generalmente a través de la enseñanza en las aulas de clase, o de lo que investigaban en los libros: “ahora lo hacemos más rápido y sencillo”. Permitiéndoles mantenerse más actualizados y acceder a diferentes fuentes para validar y contrastar la información. Esto además mejora el desempeño social y económico: comprar por Internet, conocer gente relacionada con la profesión y “tener una mejor vida social”.

*Velocidad y simultaneidad en las relaciones*

Los entrevistados hacen énfasis en la velocidad, la facilidad y la disponibilidad de acceso a la información: “no entiendo cómo lo hacían antes”. Ellos aprecian la habilidad que han adquirido para consultar noticias de todas partes del mundo y la posibilidad de ver o “asistir” en línea a cualquier tipo de evento en tiempo real. También destacan la manera como se han roto las fronteras (físicas y del tiempo), la facilidad que hay para “estar” en cualquier parte del mundo en un instante. El ahorro de tiempo y el acceso instantáneo a la información son dos temas altamente destacados. También mencionan la importancia de tener acceso a datos e información vital y urgente sin tener que recurrir a otras opciones que ven más complicadas, particularmente, investigar en libros. Varias de las personas consultadas consideran que quien no accede a internet está fuera de lugar pues “todo el mundo se comunica por medio de las TIC, de las tecnologías...”



*Relaciones sociales y empleo*

Un grupo minoritario, entre el 2% y el 3% del total de los entrevistados, indicó que las TIC representan no solo una herramienta de trabajo sino también oportunidades para relacionarse con colegas y con clientes para hacer negocios. También perciben las herramientas tecnológicas como recursos para mejorar su desempeño, sus fuentes de información y su conocimiento en relación con el empleo. Las TIC les permiten relacionarse con pares y colegas profesionales, y por supuesto, son útiles para buscar trabajo. Los asuntos que más se destacaron fueron las posibilidades para mantenerse conectados con sus trabajos y negocios, las facilidades que ofrecen las TIC para hacer trabajos colaborativos de manera simultánea, y las oportunidades de negocio que ofrecen al permitir la divulgación y promoción de servicios y productos a más personas a un bajo costo.

“Por cuestiones de trabajo debo interactuar y comunicarme vía internet con varios empleados, ellos y yo enviamos la información que necesitamos por esta vía. Además tengo más contactos con clientes y puedo verificar mi trabajo constantemente”.

“El miedo a las tecnologías” y la falta de conocimientos sobre cómo operan y cuál es su lógica, son considerados como los mayores obstáculos por las organizaciones locales y comunitarias. Por esta razón ven limitadas las posibilidades para que las TIC contribuyan al desarrollo local. De acuerdo con varias entrevistas, este miedo se expresa más fuertemente entre las poblaciones más adultas y las poblaciones ubicadas en las zonas rurales.

*Nuevas formas de entretenimiento*

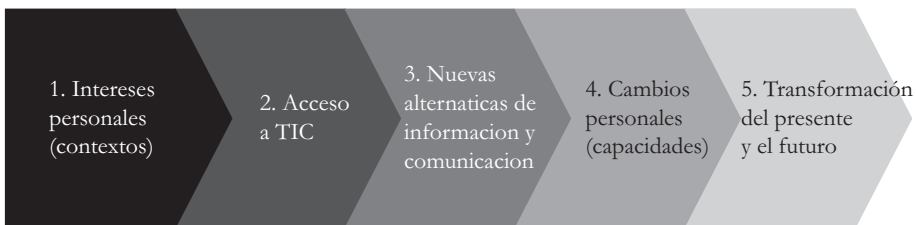
Pocos usuarios se refirieron expresamente a las posibilidades de entretenimiento a través de Internet (3% de los que hicieron referencias a las relaciones con familiares y amigos), la mayoría fueron dadas por estudiantes varones. Sin embargo, estos ofrecen pistas que permiten la identificación de las interacciones personales a través del juego. Por ejemplo, la mayoría de ellos hizo hincapié en la variedad de oportunidades de entretenimiento y las alternativas que ofrece Internet, sobre todo relacionadas con la música y los juegos de video o en línea. En relación con la música, mencionaron actividades tales como el

intercambio de canciones, ver vídeos musicales, descargar y guardar canciones, y conseguir y compartir información sobre conciertos y otros eventos de entretenimiento. Curiosamente, plantean que los juegos en internet han sustituido otras actividades de ocio, como jugar un deporte o ver la televisión. Hablar o chatear en línea, o interactuar a través de sitios de redes sociales, es considerado también como parte del entretenimiento en Internet.

### **Discusión**

Una mirada transversal a los seis temas presentados antes permite construir una explicación que demuestra patrones o premisas presentes en las respuestas de los encuestados, que además fueron contrastadas con las experiencias e información que obtuvimos en el trabajo de campo. La explicación creada a partir de la mirada transversal a los seis temas propone una secuencia que no necesariamente corresponde con las prácticas de ninguna de las personas consultadas, de manera particular, pero ofrece una visión de conjunto de las experiencias y prácticas de los usuarios de computadores de acceso público en el país. Los testimonios individuales y las prácticas y los sentidos de las personas son más ricos, más diversos y más complejos que esta argumentación, sin embargo, para propósitos analíticos este método permite entender mejor los resultados del acceso y el uso de las TIC.

Los hallazgos señalan que las percepciones de los usuarios son en general muy positivas, en algunos casos eufóricas, respecto a la transformación personal y colectiva que las TIC han generado. Se trata de narrativas que subrayan cómo unos “artefactos externos” han logrado desatar una serie de cambios en las maneras de pensar, hacer y sentir de individuos y organizaciones. La explicación que construimos muestra las características siguientes:



- 1) Enfatizan las capacidades ganadas con el uso de las TIC de una forma que es significativa para ellos y ellas, generalmente vinculada con sus intereses personales, o sus necesidades de educación o de empleo.
- 2) El acceso a las TIC se considera como algo que ofrece unas herramientas maravillosas para abrir puertas y ventanas a un mundo más grande, más rápido y más diverso con variadas fuentes de información y comunicación.
- 3) Comparado con el pasado, estas nuevas posibilidades han extendido y ampliado sus mundos. Han creado nuevas oportunidades para estar en contacto con nuevos lugares, nuevas culturas y nuevos conocimientos, y ahora pueden acceder a múltiples y simultáneas fuentes de información y comunicación (en menos tiempo y con menos esfuerzo). Obviamente que estas nuevas oportunidades que se han abierto también implican riesgos y algunas pérdidas, pero los aspectos negativos tienden a ser menos señalados, comparados con los beneficios que se adquieren.
- 4) El nuevo acceso a las oportunidades de información y comunicación es percibido como una fuente de crecimiento y éxito personal, con diferentes grados de integración social a unos mundos más amplios y “modernos”. Estos nuevos beneficios hacen que los usuarios se conviertan en diferentes tipos de personas, empleados y ciudadanos.
- 5) Los usuarios se auto-identifican como individuos con nuevas habilidades que les permiten educarse mejor y adquirir nuevos conocimientos; estar mejor informados (desde una perspectiva cultural y de información noticiosa), y ser más hábiles con herramientas tecnológicas que antes les eran desconocidas. También se identifican como miembros de una comunidad más amplia y como ciudadanos globales

### **El acceso público, el empoderamiento y el capital social**

Como fue señalado antes, el empoderamiento es visto como un proceso (más que como un evento) a través del cual los individuos, las agremiaciones y las comunidades obtienen un mejor manejo de sus condiciones sociales y económicas y sobre los procesos políticos que les afectan y sobre sus propias historias (Melkote y Steeves, 2001). El capital social, por otro lado, hace énfasis en los

beneficios que están disponibles a los individuos o los grupos por el hecho de hacer parte de una estructura social, y por la información y contenidos que circulan en las redes de relaciones entre las personas. El capital social se construye con base en la información, la influencia (poder) y las relaciones de solidaridad (Adler y Kwon, 2002).

Los usuarios de los computadores de acceso público experimentan un sentido fuerte de empoderamiento a través de las nuevas habilidades adquiridas, y perciben que el uso de las TIC tiene un poder transformador en sus vidas públicas y privadas. Las vivencias y los relatos de los usuarios expresan que el acceso público a computadores contribuye a la construcción de relaciones y a un sólido sentido de pertenencia a comunidades locales y globales en nuevas formas que antes no eran factibles.

Para autores como Doctor (1991) y Chamberlin (1997), la afirmación, la autoestima y el acceso a la información son elementos claves del empoderamiento. La información recogida muestra que las redes han permitido a muchos de los entrevistados conocer otras fuentes de información, programas educativos o herramientas tecnológicas. En el proceso de construcción de redes también reconocen buenas oportunidades para desarrollar actividades cooperativas y trabajo en equipo. Algunas de estas posibilidades y lecciones aprendidas desde la perspectiva de Coleman podrían representar “bienes colectivos” porque no solo hacen parte de quienes se benefician de ellas, sino que es el resultado de relaciones sociales.

El capital social es considerado como un proceso que afecta la identidad social y la representación, y ambas ayudan a facilitar el desarrollo. La tarea de construir o fortalecer el capital social local es vista como una dimensión muy importante en una gran variedad de iniciativas en contextos marginales (Campbell y Jovchelovitch, 2000). En nuestros hallazgos los usuarios hacen énfasis en las experiencias que les han hecho ganar control sobre sus vidas y en las interacciones con otros. Estas percepciones están fuertemente relacionadas con los conceptos de autoestima y autoeficacia.

A pesar de las capacidades y las oportunidades de acceso público ofrecidas a los participantes en nuestra investigación, es importante tener presente que el capital social no es solamente un proceso de “abajo hacia arriba” des-

conectado de las relaciones de poder y de las estructuras de autoridad en la sociedad. Como Adler y Kwon (2002) han señalado muchos investigadores han criticado a Putman y a algunos de sus seguidores por hacer demasiado énfasis en las relaciones de abajo hacia arriba. Pues este énfasis no considera los flujos de arriba hacia abajo ni el rol que tienen las instituciones formales, las estructuras gubernamentales, el entorno legal y regulatorio para facilitar o impedir el surgimiento o el mantenimiento del capital social y de la confianza en la sociedad civil. Las evidencias encontradas en esta investigación muestran cambios significativos en las relaciones más horizontales, entre pares, familiares y colegas de trabajo, sin embargo poco o nada dice sobre relaciones (de poder) en otros niveles. Se trata de la construcción de tejido social que muestra resultados importantes para los individuos y que se ve como la base de procesos y efectos futuros.

En relación con el empoderamiento, Zimmerman (1995) sugiere que éste puede ser de distintos tipos: intrapersonal, interaccional y conductista. La experiencia de empoderamiento de los usuarios de los computadores de acceso público parece ser más del tipo intrapersonal y conductista que del tipo interaccional. En otras palabras, está más relacionada con las acciones personales que con las interacciones entre organizaciones y entre instituciones. Encontramos muy poca evidencia de empoderamiento de comunidades para participar en la construcción o consolidación de esferas públicas donde las representaciones y los recursos están siendo disputados. Es más, hay pocas indicaciones de procesos que busquen ejercer presión en los canales establecidos de toma de decisiones o de poder institucional para responder a sus necesidades, los cuales también son importantes elementos del empoderamiento del tipo interaccional (Campbell y Jovchelovitch, 2000).

Este estudio ofrece evidencia de cómo el uso de los computadores de acceso público ayuda a fortalecer las capacidades individuales que contribuyen al empoderamiento, tales como la confianza en sí mismo, la eficacia y la autonomía, y la alfabetización digital. Los computadores de acceso público también ayudan a fortalecer los vínculos primarios y entre amigos, y entre grupos que comparten intereses comunes. Del mismo modo ayudan a fortalecer los vínculos débiles entre un sector más amplio de conocidos y contactos cerca-

nos o lejanos. Sin embargo, no encontramos evidencia de la contribución de las TIC al fortalecimiento de los procesos de organización social, política o cultural. Hay poca información que indique que estas redes y relaciones que las personas están construyendo hagan parte de los recursos de información, de las prácticas de comunicación o de otras dimensiones políticas y culturales de su vida social. Mejor dicho, el uso de computadores de acceso público no necesariamente contribuye a otras dimensiones que pueden ayudar a convertir el empoderamiento en acción social o política.

Aunque encontramos poca evidencia que relacione de manera directa el acceso público a TIC con procesos de desarrollo social y político, los conceptos de participación ciudadana, empoderamiento y capital social han sido extremadamente útiles para este análisis. Nos han hecho pensar en la importancia de los procesos y las estructuras donde se producen las percepciones sobre el acceso y uso de TIC: como la larga historia de violencia y destrucción del tejido social o las dificultades de comunicación y el aislamiento histórico que han experimentado amplias zonas del país. Estos conceptos también nos han hecho pensar sobre las características de las personas que acceden a las TIC a través de lugares públicos, sus niveles de educación e ingresos, y su acceso a información y a bienes y servicios culturales; sus vínculos sociales y las relaciones que establecen con otras personas, otras organizaciones y otras redes. Estos son temas que deben tenerse en cuenta para futuras investigaciones y análisis.

### **Acceso Público y Redes Sociales**

Basados en los resultados que hemos presentado, es claro que la mayoría de los usuarios de TIC en los centros de acceso público reconoce que éstas han influido fuertemente en la estructura y el tamaño de sus redes sociales (familiares, amigos, conocidos y colegas), y en su visibilidad y su posición en esas redes. Esto parece haber cambiado profundamente no sólo sus interacciones con estos grupos de personas, sino también sus capacidades individuales y sus relaciones de poder en los niveles locales y externos.

Los usuarios de TIC perciben un fuerte sentido de empoderamiento mediante la adquisición de nuevas habilidades, el encuentro con nuevas oportuni-

dades, y la vivencia de nuevas experiencias. Tienen una profunda conciencia del poder de transformación que esas experiencias han tenido, tanto en sus vidas públicas como privadas. En nuestros resultados, los usuarios consistentemente hablan de la experiencia de ganar control sobre sus propias vidas en el momento de interactuar con los demás. Además, estos resultados son muy importantes para el proceso de construcción y reconstrucción de sus propias identidades, el fortalecimiento de sus lazos sociales en sus propias comunidades, y la participación con otras comunidades.

También es importante considerar que la posesión o el acceso a la tecnología, de hecho, representa la construcción de un lugar, de una voz, de una cierta identidad para las comunicaciones y para otras relaciones sociales. Por supuesto que también definen un estado o una posición dentro de un grupo, y por lo tanto, son parte de las relaciones de poder dentro de un grupo, una organización o una comunidad.

En Colombia, como sin duda ocurre en otros lugares del mundo, tener un ordenador o teléfono móvil (o un cierto tipo de ordenador o teléfono móvil) es un símbolo, una expresión pública de la propia situación económica, social y cultural. Por otra parte, el conocimiento o la capacidad de usar estos u otros artefactos tecnológicos contribuye a definir un lugar social que se puede utilizar para producir tanto relaciones de desigualdad e injusticia, como oportunidades de desarrollo de la autonomía individual y colectiva.

La mayoría de las historias y testimonios muestran que la adquisición de habilidades y capacidades de acceso a las TIC ha proporcionado a los usuarios la posibilidad de construir diferentes posiciones sociales en sus redes, y a veces indirectamente, contribuyen a la apertura de nuevas posibilidades de relaciones. Estas nuevas redes (de amigos, familiares y conocidos) representan excelentes oportunidades para transformar sus vidas. Por ejemplo, las interacciones con amigos y familiares no sólo fortalecen el sentido de conexidad, permitiéndoles estar en contacto con otras culturas, abrir sus mentes o ampliar sus horizontes y conocimientos, sino que también les brinda más posibilidades de mejorar su calidad de vida, es decir, salir más allá de su calle, su ciudad o su país, conocer a alguien nuevo, hacer un nuevo contacto, encontrar un nuevo trabajo, adquirir una nueva posición

en la red de relaciones de su entorno local. Estos resultados parecen confirmar las nociones importantes de la teoría de redes, según lo postulado por Christakis y Fowler:

Más conexiones dentro de los grupos (en lo que se conoce como una red concentrada) pueden reforzar un comportamiento en los grupos, pero más conexiones entre los grupos (en lo que se conoce como una red integrada) pueden abrir a un grupo a nuevos comportamientos y a cambios, para bien o para mal. (Christakis y Fowler, 2009, p. 117).

Las historias y testimonios que hemos recogido permiten construir una visión más amplia y diversa de cómo la posesión y el uso de artefactos tecnológicos proporcionan poder a las personas que los utilizan, sobre todo en comunidades y grupos marginados y vulnerables. Para estas personas, el uso de las TIC en los centros de acceso público puede ayudar a convertirlas en nodos y referentes que adquieren centralidad al representar “lugares de paso obligatorio”<sup>2</sup>. De este modo, adquieren una gran capacidad para influir en otros, y debido a esto puede aumentar su participación en la disputa y la distribución del poder con otras personas e instituciones como la familia, la iglesia, las organizaciones políticas y las instituciones estatales (principalmente en los contextos locales).

Esto se puede ver en las historias individuales sobre cómo las TIC han cambiado la vida de los usuarios de una manera positiva. En esto juega un papel importante la ubicación de los centros de acceso público. La mayoría de ellos se encuentra alrededor de las plazas públicas y en los principales centros comerciales, o cerca de las escuelas y las universidades, compartiendo espacios estratégicos con las instituciones gubernamentales, las iglesias y los centros educativos. A pesar de que no se conciben o se nombran como tales, estos centros de acceso representan espacios públicos, espacios de la esfera pública, a través de los cuales giran una gran cantidad y variedad de relaciones personales, económicas, políticas y culturales.

Por otra parte, los centros de acceso público parecen ser importantes lugares para la interacción social (sobre todo para los jóvenes): lugares para pasar el rato y hacer amigos, para el disfrute y la socialización. Esto es particularmente im-

---

<sup>2</sup> Ver más en Mager, 2009, p. 1.130..



portante para enriquecer y reactivar las formas de la vida social y la interacción entre las comunidades marginadas. La importancia adquirida por muchos de estos nuevos lugares también se puede observar en la variedad de la información y las transacciones que muchos de sus operadores gestionan para sus usuarios y clientes. Escuchamos varios testimonios que muestran cómo algunas personas, principalmente de comunidades vulnerables y marginadas, delegan actividades personales y privadas en los operadores de acceso público, por ejemplo, hacer las tareas escolares, hacer transacciones como pagar la seguridad social, verificar los antecedentes judiciales, pagar los impuestos, y renovar tarjetas de identificación, muchas veces entregando también al operador números de identificación y contraseñas de acceso, sin ningún temor por la privacidad o confidencialidad de la información en cuestión.

### **Prácticas de comunicación e información**

Las comparaciones realizadas por los encuestados entre el pasado y el presente subrayan las dificultades y limitaciones que tenían para comunicarse y estar bien informados. Está claro que ellos y ellas piensan y sienten que su comunicación y prácticas de información se han transformado de una manera positiva. Los encuestados hicieron hincapié en que las TIC han ampliado sus posibilidades de comunicarse y estar informados sin restricciones de tiempo y sin el control o la influencia de terceros. Además, estas nuevas condiciones les han permitido tomar decisiones más rápidas y acertadas en su vida cotidiana. También han transformado el uso, distribución y medición del tiempo con un impacto sustancial en la vida diaria de los usuarios.

Los resultados también muestran cómo el acceso a las TIC está produciendo más diversidad en los tipos de medios de comunicación y en sus usos, especialmente incluyéndolos ahora como fuentes para fortalecer sus relaciones interpersonales. Corroborando las ideas de Walther y colegas (2011), pudimos observar que las TIC acercan o hacen simultáneas las informaciones provenientes de diferentes fuentes (institucionales, interpersonales, y de pares). Sin embargo, la relevancia y la credibilidad de dichas fuentes son más fuertes con las relaciones interpersonales y con los pares que con las fuentes institucionales.

A pesar de que los testimonios y las respuestas de los encuestados establecen

diferencias entre los mundos en línea y fuera de línea, entre la “realidad real” y la “realidad virtual”, nosotros encontramos una variedad de intersecciones, fronteras porosas y flujos entre estos dos tipos de lugares sociales. Los nuevos medios son vistos por los encuestados como nuevas formas de obtener autonomía en materia de información, y abren la posibilidad de romper la dependencia con las fuentes tradicionales: medios de comunicación, profesores, sacerdotes y líderes de opinión locales. Estos resultados también parecen confirmar el punto de vista de algunos estudiosos que celebran la pluralidad de la información gracias a las herramientas en línea, según lo descrito por Mager (2009).

### **Conclusiones**

Todavía estamos impresionados por las perspectivas tan positivas y entusiastas que los participantes enunciaron hacia las TIC y su impacto en su vida cotidiana. Estas reacciones pueden ser el resultado de visiones que el Estado, los medios de comunicación, las organizaciones sociales y los mismos académicos hemos contribuido a promover. También puede tratarse de una especie de “luna de miel con la tecnología”, acompañada por sensaciones de novedad o del deleite que producen los descubrimientos y el juego con las TIC. Es posible que estas reacciones sean el resultado de una falta de acceso histórico a las TIC en muchas regiones y sectores sociales de la sociedad colombiana, o la respuesta a una cierta forma de inclusión producida por las deficiencias históricas en el reconocimiento de derechos o la prestación de servicios por parte del Estado y/o del mercado en este país latinoamericano. Estas expresiones también podrían ser una respuesta a las dificultades que muchas personas experimentan para acceder a fuentes de información y comunicación abiertas y gratuitas, y que hacen parte del sistema educativo y de algunas tradiciones culturales. Y estas son pistas que vale la pena trabajar en estudios posteriores.

Los hallazgos nos llevan a concluir que en su mayor parte hay poca o ninguna conexión directa entre las nuevas capacidades de información y comunicación o entre las oportunidades que han sido ganadas por las personas por medio del acceso público a computadores con las necesidades del desarrollo comunitario (como la salud, el trabajo, el empleo o la productividad). Estos resultados pueden confirmar o fortalecer las hipótesis de algunos activistas e investigadores

que han señalado que las TIC están contribuyendo, principalmente, a generar menos comunicación, más aislamiento e individualismo y menor activismo político y compromiso público en un proceso que es en últimas antidemocrático<sup>3</sup>.

Sin embargo, a pesar de la falta de evidencia de relaciones más directas entre los centros de acceso y el desarrollo comunitario, encontramos contribuciones indirectas que incluyen la autoestima, el sentido de pertenencia a un mundo mayor y la conexidad con otras personas y culturas. Las necesidades personales y sociales tales como comunicarse con amigos y familiares, mantenerse en contacto con personas de otras regiones u otras culturas, o aún buscar nuevas posibilidades de entretenimiento podrían representar resultados intangibles de estos programas de acceso público a TIC. Estos son resultados intangibles que nosotros como investigadores y activistas tendremos que entender y analizar mejor en el futuro.

En un país como Colombia, con profundos problemas políticos, de equidad y de comunicación que, históricamente, han conducido a muy diversas formas de violencia, el acceso público a las TIC parece representar una importante oportunidad no sólo para reconstruir lazos sociales, sino también para extender las redes sociales y crear nuevas formas de relaciones. Estas nuevas posibilidades pueden estar proporcionando a los usuarios de las TIC una plataforma abierta para transformar sus vidas y cuidar de su bienestar personal y social. Si es así, estos impactos pueden ser vistos como una importante contribución de las TIC para el desarrollo comunitario. Impactos, que deberían ser observados y analizados con otros tipos de categorías e indicadores.

Después de las lecciones aprendidas en el análisis de redes sociales y los estudios de relaciones personales, futuras investigaciones en el campo de las TIC de acceso público deben incluir una mirada de cerca a las redes de los usuarios (tamaño, estructura, densidad), sus vínculos (fuerza), los flujos de interacción (intensidad, cercanía, interdependencia), y al contenido de su comunicación e intercambios de información. También podrían incluir una observación de las relaciones entre las redes en línea y fuera de línea (como unidades analíticas) para entender todo el conjunto de relaciones sociales que conforman las múlti-

---

<sup>3</sup> Ver por ejemplo: Morozov, 2011, pp. 59, 70.

ples comunidades en las que la gente está involucrada. La mirada profunda a los usuarios de las TIC también puede incluir la observación de las formas en que interactúan con las instituciones gubernamentales y estatales y con organizaciones y movimientos sociales. De este modo, seremos capaces de entender mejor las interacciones entre los individuos, las otras acciones colectivas, y las instituciones.

En este estudio, cuando los usuarios de las TIC en los centros de acceso público se acercaban a las computadoras, estaban buscando algo nuevo, algo diferente. Buscaban no sólo nuevas posibilidades de comunicación e información, sino también nuevas formas de relaciones, nuevas oportunidades y capacidades para tener una vida mejor. En últimas, la mayoría de los usuarios buscaban cómo mejorar su bienestar (de una forma más individual que colectiva). Y las nuevas características de sus redes, con el poder ganado en el uso de las TIC, parecen darles el bienestar que buscaban.

Los resultados de nuestro estudio muestran también que tanto la teoría de redes, el empoderamiento y el capital social ofrecen marcos teóricos útiles y que las discusiones en cada uno de estos terrenos son fértiles para pensar el tema del impacto de las TIC en el desarrollo. También es claro que tenemos más preguntas que respuestas. Es necesario comparar y contrastar las relaciones entre el uso individual de las TIC y otros usos de estas tecnologías que son más colectivos y más organizacionales, ya sea en espacios públicos o privados.

Finalmente, planteamos estas preguntas:

- ¿Qué quiere decir el desarrollo para las personas y las instituciones del Estado, los movimientos sociales, el sector comercial así como para los investigadores sociales?
- ¿Qué significa para la gente tener mayor información?
- ¿Cuál es la importancia de los vínculos familiares y de amigos para los contextos locales y los procesos de globalización?
- ¿Qué tipo de participación política y de relaciones de poder se están produciendo a través de las relaciones y los movimientos sociales habilitados por TIC? ¿Se están tejiendo nuevas prácticas políticas? ¿Se están construyendo relaciones más planas y horizontales? ¿Se están posibilitando nuevas formas de movilización social y política?

Responder algunas de estas preguntas ayudaría a los investigadores, los activistas y los tomadores de decisiones a descubrir si los centros de acceso público tales como las bibliotecas, los telecentros y los cibercafé pueden llegar a ser algo más que los proveedores de Facebook y pornografía, como lo mencionó uno de nuestros entrevistados.

## Referencias

- ADLER, P. S., & Kwon, S. W. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. [Review]. *Academy of Management Review*, 27(1), 17-40.
- CAMPBELL, C., & Jovchelovitch, S. (2000). Health, community and development: Towards a social psychology of participation. [Article]. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 10(4), 255-270.
- CHAMBERLIN, J. (1997). A working definition of empowerment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 20(4), 43-46.
- CHRISTAKIS, N. A., & Fowler, J. H. (2009). *Connected: the surprising power of our social networks and how they shape our lives*. New York: Little, Brown and Co.
- COLEMAN, J. S. (1988). SOCIAL CAPITAL IN THE CREATION OF HUMAN-CAPITAL. [Article]. *American Journal of Sociology*, 94, S95-S120.
- DOCTOR, R. D. (1991). INFORMATION TECHNOLOGIES AND SOCIAL EQUITY - CONFRONTING THE REVOLUTION. [Article]. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(3), 216-228.
- HAMPTON, K., & Wellman, B. (1999). Netville online and offline: observing and surveying a wired suburb. *Am Behav Sci The American Behavioral Scientist*, 43(3), 475-492.
- KABEER, N. (1999). Resources, agency, achievements: Reflections on the measurement of women's empowerment. [Proceedings Paper]. *Development and Change*, 30(3), 435-464.
- MAGER, A. (2009). Mediated health: Sociotechnical practices of providing and using online health information. *New Media and Society New Media and Society*, 11(7), 1123-1142.
- MELKOTE, S. R., & Steeves, H. L. (2001). *Communication for Development in the Third World. Theory and Practice for Empowerment* (2nd ed.). Thousand

Oaks: Sage.

- MILLER, D. B., & Rudnick, L. (2010). The case for situated theory in modern peacebuilding practice. *J. Peacebuild. Dev. Journal of Peacebuilding and Development*, 5(2), 62-74.
- MOROZOV, E. (2011). *The Net Delusion: The dark side of Internet freedom*. New York: Public Affairs.
- PHILIPSEN, G. (2009). University of Washington Center for Local Strategies Research. Seattle: University of Washington.
- PUTNAM, D. R. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Putnam, D. R. (1995). Bowling alone. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
- Walther, J., Carr, C., Choi, S., DeAndrea, D., Kim, J., Tong, S., & Heide, B. (2011). Interaction of Interpersonal, Peer, and Media. In Z. Papacharissi & S. Networked (Eds.), *A networked self: identity, community and culture on social network sites*. New York: Routledge.
- WOOLCOCK, M. (1998). Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework. *Theory & Society*, 27(2).
- ZIMMERMAN, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. [Article]. *American Journal of Community Psychology*, 23(5), 581-599.

## **Metodología de Investigación e Instrumentos de Recolección de Información**

La Universidad de Washington realizó, entre 2007 y 2009, el estudio global denominado “Panorama del Acceso Público a las TIC en 25 Países”, el cual analizó centros de acceso público –bibliotecas públicas, telecentros, cibercafés y otros- que ofrecen acceso público a la información, especialmente a través de tecnologías de información y comunicación (TIC), en 25 países en vía de desarrollo en el mundo. Los resultados de esta investigación se publicaron en varias revistas especializadas y en el libro “Bibliotecas, Telecentros, Cibercafés, y Acceso Público a TIC: perspectivas internacionales” (Gómez 2012). Para llevar a cabo ese estudio fue necesario realizar la selección de los países y de las contrapartes locales en cada país, y desarrollar marcos comunes para diseñar la investigación y analizar los datos.

A partir de los resultados de este estudio, que incluyó a Colombia, la Universidad de Washington decidió profundizar sobre el caso colombiano centrándose más en el componente cualitativo. En este anexo presentamos tanto los elementos generales de la metodología que se utilizó en el estudio global como de la que se implementó en el estudio particular sobre Colombia.

## ESTUDIO GLOBAL

### *Selección de países*

El estudio internacional buscó comprender el panorama del acceso público a las TIC en una variedad de países, enfocándose en aquellos con niveles de desarrollo intermedio, y con atención especial en los que contaban con bibliotecas públicas. La selección tuvo cuatro filtros:

**Filtro 1:** *Exclusiones demográficas por país.* Se excluyeron los países cuya población era menor a un millón de habitantes y mayor a un billón de habitantes, aquellos con mayor ingreso per cápita (más de \$11.116), y con un índice de desarrollo humano - IDH menor al 0,5. Este filtro permitió seleccionar 90 países.

**Filtro 2:** *Otros criterios de selección.* Se excluyeron los países con libertad de expresión limitada y con problemas de seguridad o inestabilidad política. La muestra se delimitó a 74 países.

**Filtro 3:** *Selección basada en preparación y necesidad.* Los **Criterios de necesidad** hacen referencia a las condiciones de desigualdades (de ingresos, geográficas, étnicas y de género), de Uso de TIC, y de Costo de TIC según las cuales se plantea una mayor necesidad potencial para el acceso público a TIC. Es decir, un mayor índice de desigualdad, un bajo uso de TIC, y un alto costo de TIC sugirió una mayor necesidad potencial para el acceso público a TIC. Por otra parte, los **Criterios de preparación** hicieron referencia al contexto político relacionado con las TIC en cada uno de los países; a la capacidad de alfabetización y matrícula escolar, donde altas tasas de alfabetización y matrícula indicaron una mayor disposición potencial para el acceso a las TIC; y a la Infraestructura de TIC, teniendo en cuenta que entre mayor sea ésta, mayor será la disposición potencial para el acceso público a las TIC. Con este proceso la muestra se redujo a 30 países.

**Filtro 4: Puntos de inflexión.** Este filtro estuvo basado en puntos de



inflexión como la representación regional, la calidad de los equipos que se postularon como candidatos de los países para conducir investigaciones de campo, la fortaleza de los sistemas nacionales de bibliotecas o la importancia de otras instituciones parecidas a las bibliotecas, y la previsión de crecimiento de las infraestructuras previstas o cambios en las políticas de determinados países. Este filtro redujo la muestra a 25 países.

#### *Selección de equipos locales de investigación*

Este estudio fue conducido por investigadores de la Universidad de Washington en colaboración con equipos locales de investigadores en cada uno de los 25 países de la muestra. Para esta selección se realizó una convocatoria en la que se recibieron 220 respuestas, de las cuales se eligió un grupo final de 19 equipos locales de investigación calificados (algunos investigadores representando a más de un país).

Para el desarrollo del proyecto, los líderes de todos los equipos locales participaron en uno de dos talleres de diseño en donde se compartieron y mejoraron los objetivos principales y los métodos de investigación propuestos para el proyecto. Para el seguimiento del proyecto se realizaron constantes comunicaciones en línea y un segundo taller a mitad del proceso, en el cual se compartieron los progresos, resultados iniciales y prioridades para los pasos siguientes.

#### *Diseño de Investigación*

El estudio fue diseñado siguiendo un enfoque integrador e iterativo que se basó en la fuerza colectiva de los equipos de investigación y las lecciones que surgieron del proceso. La pregunta guía de investigación del estudio fue: **¿Cuáles son las necesidades y oportunidades de investigación para fortalecer las instituciones que ofrecen acceso público a información y comunicación, especialmente a comunidades menos favorecidas, y especialmente a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)?**

#### *Marco de Trabajo de la Investigación*

Para responder a esta pregunta, se exploraron diferentes marcos de trabajo y

se escogió el marco de Acceso Real, el cual fue desarrollado por la organización *Bridges.org* en Suráfrica en 2005 para entender la variedad de factores económicos, políticos, educacionales, de infraestructura, culturales, organizacionales y de otros tipos que definen si una persona tiene “acceso” real a las TIC. El marco original de Acceso Real de *Bridges.org* sugiere doce temas para analizar el uso de TIC <sup>1</sup>, los cuales fueron agrupados en tres categorías: **acceso equitativo**, **capacidad humana** y **entorno propicio**. También se ampliaron algunas categorías para abordar la situación de los centros que actualmente no ofrecen TIC como parte de sus servicios, se agregó una noción de cambio en el tiempo (tendencias pasadas y direcciones futuras), y se agregaron dos nuevos temas (apropiación social de las tecnologías, y políticas internacionales y marco regulatorio). El marco de trabajo resultante fue llamado Marco ACE (Acceso, Capacidad, Entorno). La gráfica siguiente muestra los aspectos incluidos en cada una de las tres categorías del Marco ACE:

---

<sup>1</sup> Los doce temas originales del marco de Acceso Público son acceso físico, pertinencia, accesibilidad, capacidad humana y desarrollo de capacidades, contenido local relevante, integración a las rutinas diarias, factores socioculturales, entorno económico local y macro, voluntad política y apoyo público y marco legal y regulatorio. [www.bridges.org](http://www.bridges.org).

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

<b>Representación Esquemática del Marco ACE</b>		
1. Acceso	2. Capacidad	3. Entorno
1.1 Acceso físico al punto de acceso	2.1 Capacidad humana y desarrollo de capacidades	3.1 Factores socioculturales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación del punto</li> <li>• Distribución (urbana/no-urbana)</li> <li>• Infraestructura básica (espacio)</li> <li>• Horas de operación</li> </ul>	2.1.1 Personal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de capacidades del bibliotecario/operador (solo bibliotecas)</li> <li>• Alfabetización digital</li> <li>• Actitud de los operadores para apoyar las necesidades de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminación de género</li> <li>• Discriminación etaria</li> <li>• Discriminación educativa</li> <li>• Discriminación religiosa</li> <li>• Discriminación socioeconómica</li> <li>• Discriminación étnica</li> </ul>
	2.1.2 Usuarios <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del punto</li> <li>• El punto ofrece desarrollo de capacidades en habilidades para utilizar sus servicios (solo bibliotecas)</li> <li>• El punto ofrece capacitaciones en uso de TIC</li> <li>• Alfabetización digital de los usuarios (independiente de las capacitaciones en los puntos de acceso)</li> <li>• Programas para poblaciones en exclusión</li> <li>• Confianza en el punto de acceso</li> </ul>	
1.2 Sostenibilidad del punto de acceso	2.2 Satisfacer las necesidades locales: contenido y servicios relevantes	3.2 Voluntad política, marco legal y regulatorio

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso universal (diferencias entre los puntos que dan servicios a poblaciones ricas y pobres)</li> <li>• El punto satisface las necesidades y condiciones locales</li> <li>• Seguridad física del puntos de acceso, las personas y los materiales</li> <li>• Puntos de acceso como lugares a los que la gente quiere ir</li> </ul>	<p>2.2.1 Necesidades locales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las necesidades locales son satisfechas (recursos, habilidades, &amp; capacidades de los operadores)</li> <li>• Contenido local relevante (que satisface las necesidades locales)</li> <li>• Producido en lenguas locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas económicas nacionales y regionales de apoyo a los puntos de acceso</li> <li>• Voluntad política para los puntos de acceso</li> <li>• Estrategias gubernamentales de largo plazo para apoyar los puntos de acceso</li> <li>• Coordinación de políticas nacionales y locales</li> <li>• Políticas internacionales para apoyar las redes de puntos de acceso</li> <li>• Uso/censura de materiales (incluyendo TIC) en los puntos de acceso</li> <li>• Marco legal y regulatorio específico para TIC</li> </ul>
<p>1.3 Asequibilidad del punto de acceso</p>	<p>2.3 Apropiación social</p>	<p>3.3 Apoyo popular</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo en relación a las necesidades diarias</li> <li>• Sostenibilidad financiera del punto de acceso</li> <li>• Sostenibilidad para TIC</li> <li>• Servicios competentes (incluyendo TIC)</li> </ul>	<p>2.3.1 Puntos de acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio para colaboración</li> <li>• Integración en la cultura</li> <li>• Adaptación del punto de acceso a las necesidades locales (incluyendo TIC)</li> </ul> <p>2.3.2 Tecnología en el punto de acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacio para colaboración</li> <li>• Integración a la cultura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo popular al mejoramiento del punto de acceso (incluyendo TIC)</li> <li>• Actores involucrados (incluyendo ONGs, sociedad civil, organizaciones comunitarias, etc.)</li> <li>• Trabajo por la causa</li> </ul>

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

<p>1.4.1 Infraestructura</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad de tecnología (hardware, software, redes de telecomunicaciones, servicio de internet)</li><li>• Infraestructura básica (electricidad)</li><li>• Pertinencia de la tecnología</li><li>• Acceso físico a la tecnología</li></ul>		
--	--	--

### Recolección de Datos

Los datos primarios de este estudio fueron recolectados en dos fases sucesivas por parte de los equipos locales en cada país, bajo la guía del equipo de la Universidad de Washington (UW).

**Fase I:** Durante esta fase, que duró dos meses, cada equipo local diseñó y condujo la investigación de campo para que respondiera de la mejor manera al contexto y las necesidades locales, de tal forma que capitalizara su experiencia y sus redes. En ella se identificó e investigó centros de acceso público claves en cada país y, en consulta con el equipo de la UW, se produjeron los informes preliminares.

**Fase II:** Esta fase duró aproximadamente seis meses y comenzó con un taller con todos los investigadores para discutir el proceso de investigación, los resultados emergentes y los pasos a seguir. También se discutió y refinó un esquema de informe final que pudiera ser utilizado por todos los equipos para producir sus informes en un formato consistente y estandarizado.

Aunque cada equipo local tuvo suficiente libertad para llevar a cabo las investigaciones, todos los equipos acordaron utilizar *al menos* estos métodos de recolección

de datos: revisión de documentos (30-50 por país), entrevistas con expertos (10-15 por país), visitas a centros de acceso de cada uno de los tipos estudiados (bibliotecas, telecentros, cibercafés, otros: 18-22 por país), encuestas a usuarios (40-50 usuarios en cada lugar; total de usuarios entrevistados: 720-1100 por país); entrevistas a operadores (18-22 por país), y recolección adicional: grupos focales con usuarios, operadores y expertos; visitas y entrevistas adicionales; consulta y revisión de pares.

### **Validación y Análisis de Datos**

Como se mencionó en el apartado anterior, el trabajo de campo en cada país se realizó con variadas metodologías, y fue conducido en el idioma local por un equipo calificado de investigadores. Además, el equipo del CIS realizó una verificación cruzada de los datos dentro y entre los diferentes informes (resumen, informe detallado, informe narrativo, perfil estadístico), y en algunos casos verificó la exactitud de los datos relativos al total de bibliotecas públicas en diferentes países. Esto permitió la triangulación de diferentes opciones, múltiples fuentes, múltiples metodologías, perspectivas e investigadores, todas las cuales aportaron a la validez y confianza de los resultados (Patton, 2002).

Inicialmente se desarrolló una red de codificación detallada basada en el marco ACE, en la cual se codificó cada dimensión de Acceso, Capacidad y Entorno para cada tipo de centro de acceso público en cada país, utilizando una escala de uno a cinco, donde uno era el más bajo y cinco el más alto. Toda la codificación fue realizada por el equipo de la Universidad de Washington. Además, se hicieron controles in situ y codificación doble ciega en varios centros de acceso y/o países para buscar discrepancias significativas. La codificación sistemática permitió trabajar con escenarios posibles, así como ofrecer una herramienta analítica que puede asignar diferentes pesos a mediciones diversas.

Luego se hizo una codificación en Atlas TI, un paquete informático para análisis cualitativo, utilizando una parte de los indicadores del marco ACE. La codificación permitió un análisis más detallado de las diferentes características a través de los diferentes tipos de centros y en diferentes países. Adicionalmente se realizó un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) para los diferentes tipos de centros en los distintos países, se fa-

cilitaron varios talleres sobre temas particulares que emergieron de los datos, y se sostuvieron numerosas charlas de investigación, discusiones de grupo y reuniones de equipo informativas para enriquecer los resultados y ayudar con la interpretación de los datos recogidos en este estudio, proceso que duró aproximadamente un año, culminando en la publicación del libro mencionado antes (Gómez 2012).

### **CASO COLOMBIANO**

A partir de los resultados de la investigación internacional, que incluyó a Colombia, la Universidad de Washington decidió profundizar sobre el caso colombiano. Esta investigación se realizó en conjunto con la Universidad Icesi de la ciudad de Santiago de Cali y con la Fundación Colombia Multicolor con sede en Bogotá, abordando nuevamente los tres centros de acceso público trabajados en la investigación anterior (bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés), y profundizando en una dimensión no incluida en el estudio global: el impacto que tiene el uso de los computadores de acceso público.

Para el desarrollo de esta indagación se adoptaron los criterios de distribución regional empleados en el Diagnóstico Nacional de Televisión Comunitaria<sup>2</sup> y el trabajo se realizó en 5 regiones: Costa Caribe; Santanderes; Antioquia y Eje Cafetero; Zona Centro y Zona Suroccidente.

Dadas las particularidades del caso colombiano, en este nuevo estudio se tuvieron en cuenta dos tipos de telecentros: unos que son parte de iniciativas gubernamentales de carácter nacional, regional o local (como los Compartel o los InfoCali), y otros que son desarrollados por iniciativas sociales de ONG, Fundaciones y organizaciones de base. Además se propuso desarrollar la indagación utilizando estos instrumentos (que describiremos más adelante): Entrevistas con expertos (10), Entrevistas con operadores o encargados (100), Entrevistas de Historias Personales (10), Encuesta a los usuarios (1.000), y Grupos Focales (6). Además, realizamos una revisión bibliográfica sobre las TIC en Colombia.

A continuación presentamos un esquema de los instrumentos con el nú-

---

<sup>2</sup> Señales de humo. Panorama de la Televisión Local y Comunitaria en Colombia. Ángel, Darío, Compilador. Fundación Social y CINEP. Bogotá, 1998.

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

mero de encuestados, el propósito principal, el criterio de selección y el responsable.

Entrevistas con Expertos (10)	Entrevistas de Historias Personales (10)	Entrevista con Operadores (100)	Encuesta a los Usuarios (1000)	Talleres de Grupo de Enfoque (6)
Contexto e Impacto del Acceso Público; DOFA de los tipos de Sitios	Motivaciones Usos Impacto	Rol de Infomediarios, DOFA de sitios usuarios y uso impacto local	Perfil del Usuario Usos Rol de Infomediarios Impacto	Información del ecosistema Necesidades y uso Relación con otros Medios, Impacto
Aliados Locales (5) Expertos Temáticos (Academia, ONG, Gubernamental)	Historias de interés, Identificadas por Aliados Locales, encuesta o talleres	Operadores ICT en Bibliotecas, Telecentros y Cibercafés	Muestra Representativa (todos los sitios, rural/urbano), genero, edad, diversidad étnica	Usuarios & Operadores locales Líderes de la comunidad Otros Medios
Investigadores	Investigadores	Investigadores Aliados Locales	Investigadores Aliados Locales Trabajadores de campo	Investigadores

### Validación y Análisis de Datos

La información recolectada fue depurada y procesada de esta forma:

Todas las entrevistas fueron transcritas y codificadas en Atlas TI, un programa de análisis cualitativo, y los resultados de la encuesta se codificaron en una base de datos para análisis cuantitativo (SPSS). Se realizaron varios talleres y discusiones de grupo con el fin de determinar los principales temas que surgían de la investigación, y se conformaron equipos de trabajo para profundizar su análisis. El resultado fue una serie de artículos que se presentaron en conferencias o revistas especializadas, los cuales se recogen en este libro.

A continuación presentamos de manera detallada las herramientas de recolección de información, con el fin de que quienes quieran realizar investigaciones similares o complementarias a la nuestra, puedan disponer de ellas.



## **1. Entrevista con expertos**

Número de Entrevistados: 10

### **Criterio de Selección:**

5 Expertos Temáticos: Los expertos en el campo del acceso público a ICT de la academia, organizaciones no gubernamentales o gubernamentales, con experiencia en telecentros, bibliotecas o cibercafés. Se propone que haya un balance entre los sectores y áreas de experticia. La experticia se basó en las publicaciones, el conocimiento personal, y/o la participación en redes locales.

5 Líderes de opinión en actividades de comunicación en la comunidad para cada región, seleccionados por los investigadores con base en su conocimiento de la región y sus dinámicas culturales, su capacidad para ayudar a identificar y convocar a los participantes para los talleres y entrevistas con operadores, y su comprobada capacidad para ayudar a organizar la logística para talleres locales de los grupos focales en cada región. Estos aliados locales ayudaron a estructurar otras actividades de recolección de datos, y también como informantes expertos de la región.

### **Panorama del Acceso Público a las TIC en Colombia**

#### **Formato de Entrevista Individual - Entrevista semiestructurada con Expertos**

### **Guía de la Entrevista:**

Esta entrevista hace parte de una investigación que indaga sobre el acceso público a la información en bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés, especialmente a través de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Para esta entrevista su identificación se mantendrá en forma anónima y su participación es de carácter voluntario. Dada la magnitud de este proyecto y la extensión de la entrevista que es de aproximadamente una hora, necesitamos registrar la información utilizando la grabadora. Si está de acuerdo, procederemos.

### **CONTEXTO**

Con base en su experiencia e investigación:

- ¿Cuál es el contexto nacional / regional / local en el cual tienen lugar

las iniciativas de acceso público TIC en Colombia?

- ¿Cuáles son las políticas públicas en torno a las TIC que enmarcan este panorama?
- ¿Cuál es la efectividad gubernamental de estas políticas públicas?
- ¿Quiénes son los actores más importantes y cómo intervienen en estos procesos que impulsan / permiten el desarrollo de las TIC en el país / región? (*universidades, sociedad civil, entidades privadas [Fundaciones, ONG nacional, internacional]*).
- ¿Qué ayuda y qué obstaculiza estos procesos?

### **USUARIOS Y ESPACIOS A INDAGAR**

Teniendo en cuenta que esta investigación indaga sobre los espacios como bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés, según el conocimiento que usted posee sobre esto:

- ¿Quiénes son los principales usuarios de estos centros (telecentros, cibercafés, bibliotecas públicas)? (*Tener en cuenta estrato, género, étnico, urbano /no urbano, grado de alfabetización*)
- ¿Cuáles son las similitudes y diferencias entre los usuarios y los usos a través de los diferentes tipos de centros?
- ¿Qué condiciones ofrecen estos centros a sus usuarios? (*personal, equipos, conectividad, servicios*)
- ¿Cuáles son las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para estos tipos de centros de acceso público?
- ¿Cómo contribuyen al desarrollo humano?

### **TENDENCIAS FUTURAS**

- ¿Cuál es el futuro de la computación de acceso público? ¿Hacia dónde va esto? (*priorización gubernamental de las TIC; importancia de las TIC en la visión de futuro del gobierno*)
- ¿Cómo puede ser reforzados?

### **NOTAS Y OBSERVACIONES FINALES**

- ¿Qué bibliografía conoce al respecto? (*políticas públicas, investigaciones, estudios, informes, publicaciones*)
- Sección para observaciones.

## **2. Entrevistas con Operadores o encargados de Telecentros, Cibercafés y Bibliotecas.**

Número de Entrevistados: 100

### **Criterio de Selección:**

Se realizaron 20 entrevistas por región, que incluyendo centros de acceso público ubicados en zonas urbanas y rurales, buscando un balance entre los 3 tipos de espacios (telecentros, cibercafés, bibliotecas) así como la equidad de género, diferentes edades, y diferentes etnias donde la etnia es un elemento diferenciador importante.

Los operadores fueron seleccionados por los aliados locales, basados en su comprensión de la distribución de sitios, tipos de usuarios y de los usos, a fin de incluir una gran variedad de experiencias, tamaños, sitios y poblaciones atendidas.

### **Guía de la Entrevista:**

Esta guía de la entrevista estructurada, está diseñada para que el entrevistador grave y transcriba o tome notas de campo. Duración aproximada: 30 min.

## **Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia** **Guía de la Entrevista con Operador**

De manera especial se agradece su colaboración para responder este cuestionario. Este instrumento hace parte de una investigación que indaga sobre el acceso público a la información en bibliotecas públicas, telecentros y cibercafé, especialmente a través de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). La información suministrada será tratada con la confidencialidad pertinente.

*(Favor marcar con una X sobre el número que corresponda a su respuesta. Deje los espacios grises en blanco)*

ENCUESTA No.

Encuestador:

Fecha: DD MM AA

Código del entrevistado:

Nombre del sitio:

### **I. PREGUNTAS SOBRE EL SITIO**

#### **1. TIPO DE SITIO**

- |    |            |                     |   |
|----|------------|---------------------|---|
| a. | Telecentro | Iniciativa nacional | 1 |
|    |            | Iniciativa local    | 2 |
|    |            | Privado             | 3 |
| b. | Biblioteca |                     | 4 |
| c. | Cibercafé  |                     | 5 |
| d. | Otro       |                     | 6 |

EspecifiqueCuál:

#### **2. UBICACIÓN DEL SITIO**

Ciudad / Municipio:

3. ¿Cuántos computadores están disponibles y en funcionamiento para los usuarios?

4. ¿Qué otros servicios de tecnología están disponibles? (Marque todas las que apliquen)

- |    |  |   |
|----|--|---|
| a. | Fax  | 1 |
| b. | Teléfono                                     | 2 |
| c. | Fotocopias                                   | 3 |
| d. | Impresión                                    | 4 |
| e. | Scanner                                      | 5 |
| f. | Consolas de Juego (Xbox o similar)           | 6 |
| g. | Llamadas a larga distancia (skype o similar) | 7 |
| h. | Otro   | 0 |

Especifique cuál:

Webcam: SI NO

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5. ¿Qué otros servicios ofrecen?	
a. Alimentos y bebidas	1
b. Capacitación en computador	2
c. Otra capacitación (diferente a computador)	3
d. Trabajos en computador	4
e. Cuidados de niños	5
f. Salón de reuniones	6
g. Libros, revistas, publicaciones periódicas.	7
h. Otras fuentes de información	0
Especifique cuál:	

## II. PREGUNTAS ACERCA DE LA INFORMACIÓN Y EL CONTENIDO

1. Según su percepción, ¿cuál es la información que la mayoría de las personas buscan en este sitio (estimado)?

a. Educación	%
b. Salud	%
c. Agricultura	%
d. Servicios de Gobierno	%
e. Entretenimiento	%
f. Noticias	%
g. Personal	%
h. Otro	%

Especifique cuál:

2. Según su percepción, ¿cuáles son las actividades TIC que los usuarios más frecuentemente realizan en este sitio?

a. E mail	%
b. Chat	%
c. Navegación en la web	%
d. Blogs y Redes Sociales	%
e. Comercio y Negocios	%
f. Teléfono y Webcam	%
g. Juegos	%
h. Otro	%

Especifique cuál:

3. Según su percepción, con qué frecuencia vienen sus usuarios a este lugar? (Lea las opciones y establezca con el operador cuál es el de mayor porcentaje, y a partir de éste reparta las demás opciones hasta completar un 100%).

a. Primera vez	%
b. Rara vez (menos de una vez al mes)	%
c. Ocasionalmente (aproximadamente una vez al mes)	%
d. Regularmente (aproximadamente 2 o 3 visitas por mes)	%

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

e. Frecuentemente (aproximadamente una vez por semana) %

4. ¿Cuáles cree usted que son las mayores barreras para que los usuarios tengan acceso a los servicios e información TIC en este sitio? %

- |   |   |
|---|---|
| a. Ubicación del sitio                              | 1 |
| b. Horas de funcionamiento                          | 2 |
| c. Costo  | 3 |
| d. Falta de formación (de usuarios o de operadores) | 4 |
| e. No hay servicios suficientes                     | 5 |
| f. No está en el lenguaje apropiado                 | 6 |
| g. No hay suficiente contenido relevante            | 7 |
| h. Otro   | 0 |

Especifique cuál:

### III.PREGUNTAS ACERCA DE LOS USUARIOS

1. Aproximadamente ¿cuántas personas utilizan este sitio diariamente? En promedio

2. ¿Lleva usted un registro o base de datos de sus usuarios?

- |    |   |
|----|---|
| SI | 1 |
| NO | 2 |

3. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de usuarios son hombres y qué porcentaje son mujeres?

- |            |   |
|------------|---|
| a. Mujeres | % |
| b. Hombres | % |

4. Según su percepción, ¿qué educación formal tienen sus usuarios? (Lea las opciones y establezca con el operador cuál es el de mayor porcentaje, y a partir de éste reparta las demás opciones hasta completar un 100%).

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| a. Sin educación formal | % |
| b. Sólo primaria        | % |
| c. Hasta secundaria     | % |
| d. Técnico/Tecnólogo    | % |
| e. Universitaria        | % |
| f. Postgrado            | % |

5. ¿Cuál es aproximadamente el porcentaje de los ingresos de sus usuarios? (tomar como referencia SMMV ) (Lea las opciones y establezca con el operador cuál es el de mayor porcentaje, y a partir de éste reparta las demás opciones hasta completar un 100%).

- |   |   |
|---|---|
| a. Menor o igual a un SMMV (\$ 515.000)               | % |
| b. Entre dos y tres SMMV (\$1.030.000-\$1.545.000)    | % |
| c. Entre cuatro y seis SMMV (\$2.060.000-\$3.090.000) | % |

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- d. Entre siete y nueve SMMV (\$3.605.000-\$4.635.000) %
- e. Más de diez SMMV (Más de \$4.635.000) %
- f. Sin ingresos %
- g. No sabe / No responde

6. Según su percepción, ¿cuál es el porcentaje aproximado de usuarios que visitan este lugar según su edad? (Lea las opciones y establezca con el operador cuál es el de mayor porcentaje, y a partir de éste reparta las demás opciones hasta completar un 100%).

- a. 14 o menor %
- b. 15 a 35 años %
- c. 36 a 60 años %
- d. 61 o mayor %

7. Según su percepción, ¿cuál es el porcentaje aproximado de usuarios de diferentes grupos étnicos (si procede) que visita este lugar? (Lea las opciones y establezca con el operador cuál es el de mayor porcentaje, y a partir de éste reparta las demás opciones hasta completar un 100%).

- a. %
- b. %
- c. %
- d. %

#### **IV. PREGUNTAS ACERCA DEL ROL DEL INFOMEDIARIO**

1. ¿Cuáles son las fortalezas o debilidades de este centro en relación con otros tipos de centros en la ciudad o el municipio? (compare telecentros, bibliotecas, cibercafés):
2. ¿Cómo se entera usted de las necesidades de información de los usuarios en su comunidad?
3. ¿Cuáles son algunas acciones / comportamientos específicos que usted realiza para mejorar las necesidades locales de la información?
4. ¿Qué otras actividades podría usted realizar en este sitio para mejorar el servicio de las necesidades de información de los usuarios?

#### **V. PREGUNTAS ACERCA DEL IMPACTO PERCIBIDO**

1. De acuerdo a su experiencia y observación, ¿cómo el acceso público a las TIC cambia la vida de las personas?
2. ¿De qué forma el acceso público a las TIC contribuye a mejorar el empleo e ingresos de los usuarios?
3. ¿De qué forma el acceso público a las TIC, ayuda al desarrollo de la comunidad?

#### **VI. PREGUNTAS ACERCA DEL FUTURO**

¿Cuál es el futuro de la computación de acceso público en este centro, en esta ciudad o municipio?

Otros comentarios

## OBSERVACIONES DEL ENTREVISTADOR

### 1. Entrevistas de Historias Personales

Número de Encuestados: 10

#### **Criterio de Selección:**

10 personas (usuarios, algunos tal vez son operadores), seleccionados por sus experiencias personales de acercamiento, formación y uso de TIC. Historias personales impactantes de la transformación, la motivación, o la visión de los ICT para el desarrollo.

#### **Guía de la Entrevista para la Historia Personal:**

Entrevistas no estructuradas conversacional; grabadas, transcritas y anónimas.

Esta es una muestra de los temas a cubrir. Duración aproximada: 2 horas

- Esta entrevista hace parte de una investigación que indaga sobre el acceso público a la información en bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés, especialmente a través de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Para esta entrevista su identificación se mantendrá en forma anónima y su participación es de carácter voluntario. Dada la magnitud de este proyecto y la extensión de la entrevista que es de aproximadamente dos horas, necesitamos registrar la información utilizando la grabadora. Si está de acuerdo, procederemos.
- ¿Cómo empezó a usar las TIC? ¿Cuándo? ¿Qué lo hizo empezar?
- ¿Qué ha cambiado en su vida como resultado del uso de las TIC en los lugares públicos? (*Explore los impactos intangibles, la autoestima, las aspiraciones ...*)
- ¿Cómo cree que otros en su comunidad pueden hacer mejor uso de las TIC en los sitios de acceso público?
- ¿Cómo cree que los lugares de acceso público pueden servir mejor a las necesidades de las personas en su comunidad?



Cierre, Gracias

## OBSERVACIONES DEL ENTREVISTADOR

### 2. Encuesta a los Usuarios

Número de encuestados: 1000

#### **Criterio de Selección de muestras por zonas (ciudades y municipios)<sup>3</sup>**

##### **1) Selección de las ciudades y municipios a partir de criterios de alcance de los recursos humanos, económicos y de viabilidad del estudio.**

La Fundación Colombia Multicolor, quien es la ejecutora junto con la Universidad Icesi en el proyecto “Panorama de acceso público a TIC en Colombia”, definieron escenarios de ciudades y municipios considerando:

- a) Que son los lugares con aliados estratégicos para hacer el estudio.
- b) Que son zonas que representen los lugares de mayor concentración de poblaciones del país, exceptuando los territorios nacionales.

Fue así como la selección mostro el siguiente resultado:

ZONA	CIUDAD	MUNICIPIO
Zona Caribe	Barranquilla	Carmen de Bolivar
Zona noroccidental	Medellín	Marinilla
Zona Centro	Bogotá	Tibasosa
Zona Oriental	Bucaramanga	San Gil
Zona Suroccidental	Cali, Pasto	Santander de Quilichao

##### **2. Selección de una metodología estadísticamente válida para la distribución de los mil (1000) casos que serían la muestra del universo que se estableció a conveniencia para distribuirlos proporcionalmente en las diferentes ciudades y municipios previamente seleccionados.**

---

<sup>3</sup> Para efectos de este estudio, entenderemos ciudades como las poblaciones como Bogotá, Cali, Medellín, barranquilla y Bucaramanga y Pasto, y municipios a las poblaciones intermedias como Marinilla, Carmen de Bolivar, Tibasosa, Santander de Quilichao y San Gil

Se estableció un tamaño de aplicación de 1000 encuestas obedeciendo a patrones de recursos económicos definidos y existentes para el estudio. Cuando se presenta este tipo de situaciones lo técnicamente válido es distribuir el tamaño de muestra utilizando una fórmula de proporcionalidad que permita distribuir proporcionalmente los casos a efectuar por cada ciudad y municipio. Para ello, se exploran fuentes oficiales o estudios sobre el tema realizados y se generan diferentes escenarios de distribución proporcional utilizando un factor de expansión ( $f_e$ ).

En este caso utilizamos el criterio de población o número de habitantes de cada ciudad y municipio por género extraído del último Censo elaborado por el DANE en el año 2005. La información del DANE de número de habitantes, por estar estructurada en cada una de las poblaciones por hombres y mujeres, permitió elaborar el *primer escenario* de distribución proporcional de la muestra.

Considerando que la mayoría de casos definirían en las ciudades más grandes y los municipios llevarían una muestra más pequeña, se generó el *segundo escenario* donde se estructuró la muestra, no por municipio y ciudad aparte, sino por las cinco zonas o conglomerados. Posteriormente, se estructuró la muestra que corresponde a cada zona utilizando nuevamente el factor de proporcionalidad ( $f_e$ ) pero esta vez sobre el total de población de esa zona, y no sobre el total de habitantes sumando todas las zonas.

El *tercer escenario* se estableció utilizando el dato de número de personas que, según el Censo del DANE 2005, han usado computador. En este escenario la proporcionalidad se genera según el dato extractado por cada una de las ciudades y municipios del número de personas en tanto hombres y mujeres que han usado computador. En este escenario las proporcionalidades operan de manera similar al primer escenario. Es decir, es un escenario técnicamente válido pero las proporciones son realmente bajas dado que estamos trabajando únicamente con el dato de las personas que han usado computador y no con la población total.

### **3. Selección del escenario estadísticamente válido para la aplicación de las encuestas dirigidas a usuarios.**

Se opta conjuntamente con el equipo de investigadores por el segundo escenario, dado que es donde la proporción operaría de manera más conse-

cuenta con la del estudio, ya que se trabaja más por el concepto de zona que de ciudad o municipio, siendo consecuente con la decisión metodológica de trabajar por zonas en el país. Además, es el escenario donde no hay diferencias significativas en las distribuciones proporcionales para las poblaciones seleccionadas.

#### **4. Recomendación para el muestreo.**

Una vez se toma la decisión de trabajar con este escenario, se hace la recomendación técnica de subir el número de aplicaciones, lo cual es asumido y aceptado por los equipos locales. Lo anterior se hace para hacer reposición de encuestas que se puedan dañar, perder o quedar invalidadas.

#### **Procedimiento:**

Este es una encuesta muy breve (aproximadamente 10-15 min.) que será respondida de forma verbal por parte de los usuarios de los sitios de acceso público, y las notas serán tomadas por los encuestadores.

Para cada tipo de sitio (es decir, las bibliotecas públicas, telecentros, cibercafés), el investigador visita el sitio por lo menos una vez durante medio día; el entrevistador selecciona a los usuarios (uno de cada tres o cuatro estaría bien) a la salida del sitio lo invita unos minutos para contestar estas preguntas. Al Investigador lograr el consentimiento, toma nota de las respuestas, da las gracias al encuestado, y cuenta tres o cuatro usuarios que salga del sitio para identificar para el siguiente encuestado prospectivo. La cantidad de personas encuestadas por cada sitio depende de la muestra.

El primer conjunto de preguntas es cerrado, que requiere sólo de una respuesta rápida dentro de un conjunto de opciones, además de una pregunta abierta al final. La respuesta a la pregunta abierta debe ser, preferiblemente, grabada, siempre que el encuestado de su consentimiento. El segundo grupo de preguntas, que incluye datos demográficos, es opcional, dependiendo de la voluntad y el tiempo.

#### *Aspectos a tener en cuenta para la aplicación de la encuesta*

Para la correcta aplicación de la encuesta, es necesario que cada uno de los

encuestadores cuente con el siguiente material:

- Lápiz negro, lápiz rojo, sacapuntas, borrador y tabla para apoyar.
  - Carnet con foto, para el cual les sugerimos el modelo que se anexa.
  - Carta de presentación (original y copias) con información del encargado de la zona, para la cual les sugerimos el modelo que se anexa.
- 
- ☒ Es importante que cuando se realice la selección de bibliotecas públicas, se verifique con anterioridad que dichas instituciones cuentan con conexión a Internet. También es necesario verificar que los lugares donde se van a realizar las aplicaciones estén abiertos al público, pues en caso de no estarlo, se pueda hacer fácilmente el reemplazo del lugar por otro sí disponible.
  - ☒ Una vez se encuentre en el lugar indicado para la aplicación de la encuesta (Telecentro, Biblioteca pública, Cibercafé), diríjase al encargado del lugar y pida su consentimiento para la aplicación de la encuesta: Coménteles sobre qué indaga la investigación y el tiempo aproximado que se demorará la aplicación del instrumento.
  - ☒ Para agilizar la aplicación del instrumento, una vez cuente con el consentimiento del administrador o encargado del lugar, llene previamente los campos de información general marcados en color gris; así cuando aborde a su encuestado, ganará tiempo porque estos datos ya estarán diligenciados.

## **Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia** **Instrumento de la Encuesta del Usuario**

De manera especial se agradece su colaboración para responder este cuestionario. Este instrumento hace parte de una investigación que indaga sobre el acceso público a la información en bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés, especialmente a través de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). La información suministrada será tratada con la confidencialidad pertinente.

*(Favor marcar con una X sobre el número que corresponda a su respuesta. Deje los espacios grises en blanco, estos se llenarán posteriormente con lápiz rojo para codificar las respuestas)*

ENCUESTA No. (Dejar en blanco)

Encuestador:

Tipo de sitio:

Telecentro	Iniciativa nacional	1
	Iniciativa local	2
	Privado	3
Biblioteca pública		4
Cibercafé		5

Nombre del sitio:

Ubicación: Ciudad o Municipio

### **I. INTRODUCCIÓN: CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR**

1. ¿Con qué frecuencia visita usted este lugar? (Marque sólo una opción)

- |   |   |
|---|---|
| a. Primera vez  | 1 |
| b. Rara vez (menos de una vez al mes)                   | 2 |
| c. Ocasionalmente (aproximadamente una vez al mes)      | 3 |
| d. Regularmente (aproximadamente 2 o 3 visitas por mes) | 4 |
| e. Frecuentemente (aproximadamente una vez por semana)  | 5 |
| f. Diariamente (todos los días)                         | 6 |

2. Si usted vino aquí en busca de información específica, ¿qué tipo de información busca? (Lea en voz alta las opciones. Márquela según la jerarquía que el encuestado estime conveniente: de 1 a 9, Siendo 1 el más alto, 9 el más bajo y cero (0) para las opciones no elegidas)

- Educación
- Salud
- Agricultura
- Servicios de Gobierno
- Entretenimiento
- Noticias
- Personal

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

h. Empleo

i. Otro

Especifique cuál:

3. ¿Qué actividades con TIC realiza más frecuentemente en este sitio (Lea en voz alta las opciones. Márquela según la jerarquía que el encuestado estime conveniente: de 1 a 8, Siendo 1 el más alto, 8 el más bajo y cero (0) para las opciones no elegidas)

a. E mail	1
b. Chat	2
c. Navegación en la web	3
d. Blogs y Redes Sociales	4
e. Comercio y Negocios	5
f. Teléfono y Webcam	6
g. Juegos	7
h. Otro	8

Especifique cuál:

4. ¿Cuáles cree usted son los mayores obstáculos o dificultades que tienen los usuarios para tener acceso a los servicios e información de TIC en este sitio? (Puede marcar varias)

a. Ubicación	1
b. Horas de funcionamiento	2
c. Costo	3
d. Falta de formación	4
e. No hay servicios suficientes	5
f. No está en el lenguaje indicado	6
g. No hay suficiente contenido	7
h. Otro	8

Especifique cuál:

5. ¿Qué otros sitios usted utiliza con Internet, chat, e-mail y similares que sean abiertos al público, y cómo se diferencian de éste?

1.	
2.	
3.	
No asiste a ningún otro sitio	99

6. ¿Considera Usted que el uso de TIC ha cambiado su vida?

SI	1
NO	2
NS/NR	88

7. Si la respuesta anterior es SI, podría contarme en qué forma las Tecnologías de

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Información como Internet le han cambiado su vida? Cuénteme cómo era antes, y cómo es ahora?

(Solicite autorización para grabar la respuesta. Si el entrevistado no de su autorización, escriba su respuesta de la forma más literal posible)

---

---

---

---

---

No Aplica (Marcar sólo en caso de que la respuesta 6 sea NO o NS/NR)  
99

## II. INFORMACIÓN DEMOGRAFICA ADICIONAL

### 8. Género

- |              |   |
|--------------|---|
| a. Femenino  | 1 |
| b. Masculino | 2 |

### 9. Edad

- |                 |   |
|-----------------|---|
| a. 14 o menor   | 1 |
| b. 15 a 35 años | 2 |
| c. 36 a 60 años | 3 |
| d. 61 o mayor   | 4 |

### 10. Nivel educativo alcanzado

- |  |    |
|--|----|
| a. Primaria (1-5 grado completa)           | 1  |
| b. Primaria incompleta                     | 2  |
| c. Básica secundaria (6-9 grado completa)  | 3  |
| d. Básica secundaria incompleta            | 4  |
| e. Media vocacional (10-11 grado completa) | 5  |
| f. Media vocacional incompleta             | 6  |
| g. Técnico/Tecnólogo completo              | 7  |
| h. Técnico/Tecnólogo incompleto            | 8  |
| i. Nivel Universitario completo            | 9  |
| j. Nivel Universitario incompleto          | 10 |
| k. Postgrado completo                      | 11 |
| l. Postgrado incompleto                    | 12 |
| m. Ninguno (sin educación formal)          | 13 |

### 11. Ocupación

- |   |   |
|---|---|
| a. Empleado   | 1 |
| b. Obrero   | 2 |
| c. Ama de Casa (Trabajador Familiar sin remuneración) | 3 |

ANEXO: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN E  
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

b. Trabajador independiente (trabajo por cuenta propia).	4
e. Pensionado	5
d. Estudiante	6
f. En búsqueda de empleo	7
g. Otro	
Cuál?.	8
12. Nivel de ingresos (tomar como referencia SMMV )	
a. Menor o igual a un SMMV (\$ 515.000)	1
b. Entre dos y tres SMMV (\$1.030.000-\$1.545.000)	2
c. Entre cuatro y seis SMMV (\$2.060.000-\$3.090.000)	3
d. Entre siete y nueve SMMV (\$3.605.000-\$4.635.000)	4
e. Más de diez SMMV (Más de \$4.635.000)	5
f. Sin ingresos	6
g. No responde	88
13. Grupo Étnico (si es apropiado)	
b. Indígena	1
c. Afrodescendiente, afrocolombiano,	2
d. Otro	3
e. Ninguno	4

OBSERVACIONES:

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## 1. Taller de Grupo Focal

Número de Talleres: 6

**Criterio de Selección:** Los talleres se celebraron en cada una de las cinco regiones, más uno para la ciudad capital. Cada taller tuvo entre 12 y 15 miembros de la comunidad (mínimo 7, máximo 15) seleccionados por los aliados locales con estos criterios: principalmente los usuarios de los sitios de acceso público, incluyendo los líderes locales de comunicaciones, operadores de sitios, con especial atención al balance de inclusión de género y minorías étnicas si es apropiado en la región. Se trataba de buscar miembros de organizaciones y habitantes del municipio en donde se realiza el taller, que conozcan la dinámica de los medios (y mediaciones) de información y comunicación en el municipio.

### **Propósito:**

Recolectar información sobre la dinámica de la información y los medios de comunicación en el municipio, para determinar cuál es la ecología de información (necesidades, prácticas, interacciones) y, en particular, el rol que juegan los puntos de acceso público a TIC en el desarrollo comunitario.

### **Guión:**

- Los objetivos del estudio son presentados a un coordinador (alguien respetado en la comunidad, un administrador de sitios de acceso público, una organización que ya reúne personas, etc.)
- Cuando la gente se reúne, el Coordinador y los investigadores explican el propósito del ejercicio y su duración (1 / 2 día), obtener el consentimiento verbal para participar, y el documento de quien está presente.

El coordinador y los investigadores acuerdan una pregunta guía y una escala de tiempo.

### **Dinámica**

La persona que dirige el taller o facilitador debe incentivar la discusión entre los participantes, hacer respetar la palabra para que todas las personas puedan

dialogar, ayudar a los participantes anotando la información requerida en el papel pliego y liderar el desarrollo del taller marcando el cambio de herramienta y el cambio de pregunta.

### **Material**

- Pliegos de papel periódico
- Cinta de enmascarar
- Marcadores
- Guía de Taller
- Cuaderno de notas
- Esfero

**Conjunto Lógico:** Caracterización de formas y proveedores de información y comunicación

**Herramienta:** Listado de espacios informativos y comunicativos del municipio

**Descripción:** Lista de espacios de información y comunicación que tienen uso en el municipio

### **1. Información a recolectar:**

Identificar la cantidad y los usos de los espacios de información y comunicación presentes en la comunidad

### **Facilitación:**

- Solicite a los participantes nombres de los espacios de información y comunicación presentes en la comunidad.
- Escriba en un papel tamaño pliego frente a los participantes los nombres que ellos mencionan.

*Recuerde que el listado no debe tener mas de 8 espacios para que la siguiente herramienta sea fácil de hacer.*

**Herramienta:** Mapa de relaciones entre espacios y TICs

**Descripción:** Diagrama que registra información sobre la importancia de los espacios, las relaciones entre sí y calificación de la eficiencia que poseen según los miembros de la comunidad

**Información a recolectar:**

1. Identificar cuáles son los sitios de importancia para conseguir-intercambiar información en la comunidad. *La importancia de los espacios se mide de acuerdo a la credibilidad-efectividad que generan en la comunidad*
2. Identificar las características presentes entre dichos espacios. Recuerde preguntar por todos los usos y relaciones entre espacios y tecnologías de información y comunicación incluyendo los puntos de acceso público.
3. Calificar la eficiencia
4. Calificar adicionalmente los Impactos (beneficios o consecuencias negativas directas e indirectas) que la comunidad saca de dichos espacios
5. Calificar adicionalmente diferencias y convergencias
6. Discusión sobre otras tecnologías, en particular radio y celular
7. Otros temas de interés

**Facilitación:**

- Se le pregunta a los participantes a cuál de los espacios listados la comunidad es más útil, es decir, satisfacen más sus necesidades de información y-o comunicación.
- Tras definir cuál es la más importante se procede a dibujar un círculo grande en el papel pliego, después se advierte a los participantes que ninguno de los espacios o puntos de acceso puede ser más grande que éste (con el fin de que establezcan jerarquías y posteriores argumentaciones sobre las mismas).
- Se realiza el mismo procedimiento con todos los espacios o puntos de acceso listados, durante este proceso es importante poner atención a las discusiones entre los participantes porque de allí saldrán datos valiosos sobre la ecología informativa.

- Luego de dibujar todos los círculos se procede a preguntar cuáles de estos espacios tienen relaciones entre sí. Recuerde que se debe dibujar una línea entre tales espacios y escribir sobre cada uno cual es el objetivo de esta relación. Incluso no tenga miedo de escribir cosas como, se prestan las sillas, se pelean, hacen coordinación, se prestan plata, etc.

Cuando ya haya escrito todas las relaciones que los participantes conozcan, como último paso, proceda a calificar la eficiencia que las personas de la comunidad les otorga donde 1 es poca eficiencia y 10 es mucha eficiencia.

### **Recomendaciones para la relatoría:**

1. Los mapas de relaciones que den cuenta del ecosistema informativo del municipio hay que transcribirlos en una hoja tamaño carta en la que se visibilice la información recolectada exactamente igual a como está en el mapa del ejercicio realizado. Esto con el fin de que sirva como soporte y por la necesidad de facilitar la tarea de sistematizar la información. Además, a esta transcripción se le anexa una ficha con la siguiente información:
2. Municipio.
3. Persona que realizó el taller (facilitador).
4. Fecha de realización.
5. Breve descripción de los participantes (número total de participantes, edades aproximadas, número de hombres y número de mujeres, actividades que realizan).

Comentarios de los participantes (transcribir toda la información que hayan mencionado los participantes, que sea relevante y que no haya quedado en el mapa).

### **Referencias**

GOMEZ, R., Ed. (2012). Libraries, Telecentres, Cybercafes and Public Access to ICT: International Comparisons. Hershey, PA, IGI Global.

Este libro se terminó de imprimir y encuadernar en julio de 2014 en los talleres de la impresora Cadena. Impresión digital (litoclientes@litocencoa.com), Cali- Colombia. En su preparación, hecha en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Icesi, se utilizaron tipos Garamond en 12/16 y 10/14. La edición, que consta de 150 ejemplares, estuvo al cuidado de Adrián Alzate García.

