

Más que teclas y pantallas: Acceso público a las TIC en Colombia

2001-02-03

Más que teclas y pantallas: Acceso público a las TIC en Colombia

Los Centros de Acceso Público a las TIC (cibercafés, telecentros y bibliotecas públicas) constituyen una oportunidad para acercar a grupos muy diversos a las TIC, especialmente, poblaciones marginadas y vulnerables. A lo largo de cuatro artículos, esta investigación analiza las políticas públicas en materia de cobertura y acceso a las TIC en Colombia, las debilidades y fortalezas de estos Centros de Acceso, así como el papel que desempeñan sus operadores en la difusión de información y conocimientos; por último, analiza las percepciones de los usuarios de estos Centros.

Los Centros de Acceso Público a las TIC (cibercafés, telecentros y bibliotecas públicas) constituyen una oportunidad para acercar a grupos muy diversos a las TIC, especialmente, poblaciones marginadas y vulnerables. A lo largo de cuatro artículos, esta investigación analiza las políticas públicas en materia de cobertura y acceso a las TIC en Colombia, las debilidades y fortalezas de estos Centros de Acceso, así como el papel que desempeñan sus operadores en la difusión de información y conocimientos; por último, analiza las percepciones de los usuarios de estos Centros.

MÁS QUE TECLAS Y PANTALLAS

Acceso público a las TIC en Colombia

Luis Fernando Barón

Ricardo Gómez

Haga [clic aquí](#) para descargar el libro completo en formato PDF

INTRODUCCIÓN

http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/76575E acceso, el uso y la apropiación social [1] 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 [2]. 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 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 públicas³. 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 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 infomediarios⁴ 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 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, brindando 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 operadores⁵; 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.

REFERENCIAS

- 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_5k9bhk5fzvzx-en](http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/measuring-the-Internet_5k9bhk5fzvzx-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., & 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., & 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.

|

Haga [clic aquí](#) para descargar el libro completo en formato PDF

|

NOTAS:

[1] 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.

[2] 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).

[3] Más detalle de estos cálculos en el artículo 2 (comparación de los CAP).

[4] 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.

[5] 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.

SOBRE LOS AUTORES

Luis Fernando Barón

Profesor e investigador del Departamento de Lenguajes y Comunicación de la Universidad Icesi. Tiene un doctorado en Ciencias de la Información de la Universidad de Washington. Ha sido el líder en el estudio de las relaciones de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y de los movimientos sociales, en particular, en el ámbito de los derechos humanos y construcción de paz en Colombia. Su investigación

abarca áreas tan diversas como las memorias, la opinión pública y estudios de audiencias sobre los procesos de la violencia y de la paz en Colombia, los usos de los medios de comunicación para el cambio social, la inmigración y la información, y procesos alternativos de organización para el desarrollo. Su reciente tesis doctoral es sobre Medios Sociales y los Movimientos Sociales: Facebook en las prácticas de las organizaciones de los movimientos sociales.

|

|

[Universidad Icesi](#), Cali, Colombia. |

|



|

lfbaron {arroba} icesi {punto} edu {punto} co |

|

|

[CvLac](#) (Colciencias) |

|

|

(57-2) 555 2334 Ext. 8343 |

|



| <http://co.linkedin.com/in/luis-fernando-bar%C3%B3n-78768a90><http://www.facebook.com/public/Luis-Fernando-Baron-Porras> |

Ricardo Gómez

Profesor Asociado en la Escuela de Información de la Universidad de Washington. Se especializa en los usos sociales y los impactos de las tecnologías de comunicación, especialmente en contextos de desarrollo comunitario. También se interesa en los métodos de investigación cualitativa, y en la facilitación de grupos y el diseño de procesos grupales. Busca maneras creativas de comunicar conceptos complejos y resultados de investigación en lenguaje cotidiano. Ha trabajado con sector público, privado y sin ánimo de lucro en diferentes partes del mundo, con énfasis principal en América Latina y el Caribe. Antes de unirse a la Universidad de Washington trabajó con Relaciones con la Comunidad para Microsoft, y con el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo en Canadá. Tiene una Maestría de la Universidad de Quebec (1992), y Doctorado de la Universidad Cornell (1997).

|

|

[Information School](#), [University of Washington](#), USA. |

|



|

rgomez {arroba} uw {punto} edu |

|

|

(206) 685 1372 |

CRÉDITOS:

Este documento es una reproducción de la Introducción del documento original "[Más que teclas y pantallas. Acceso público a las TIC en Colombia](#)" publicado por la

Universidad icesi, Cali, Colombia.

Este documento lo publica la Universidad Icesi bajo licencia Creative Commons (Atribución-No Comercial-No derivada / BY-NC-ND)

Favor citar esta investigación de la siguiente forma:

Barón Porras, L. F. & Gómez, R. (2014). Más que teclas y pantallas. Acceso público a TIC en Colombia. Santiago de Cali: Universidad Icesi. Tomado de (<http://hdl.handle.net/10906/76575>)

Créditos de las imágenes: [Micky.!](#) / [VisualHunt.com](#) / [CC BY](#); [One Way Stock](#) / [Visualhunt.com](#) / [CC BY-ND](#); [Freepik](#) in [Education](#).

*Publicación de este documento en EDUTEKA: Diciembre 10 de 2015.

Última modificación de este documento: Diciembre 10 de 2015.*