Artículo de Investigación

Iguales, Pero Diferentes: Comparación de Locales de Acceso Público a Computadores en Colombia

Luis Fernando Baron-Porras

Ifbaron@uw.edu Profesor Universidad Icesi Colombia

y Candidato doctoral Information School University of Washington Box 352840 Seattle, WA 98195 USA

Ricardo Gomez

rgomez@uw.edu Profesor Adjunto Information School University of Washington Box 352840 Seattle, WA 98195 USA

Resumen

Los locales de acceso público a computadores (CAP) acercan los beneficios de la computación e Internet a un amplio sector de la población de los países latinoamericanos. Mientras que la mayoría de los estudios anteriores se ha enfocado principalmente en los telecentros, el presente estudio de locales CAP explora las similitudes y diferencias entre las bibliotecas, los telecentros y cibercafés en Colombia, con el objetivo de evaluar sus fortalezas y debilidades relativas, así como brindar oportunidades a fin de otorgar mayor relevancia a los CAP para el desarrollo de las comunidades. Partimos de entrevistas, grupos focales y encuestas realizadas en el país en el año 2010. Mientras que las bibliotecas suelen contar con un fuerte apoyo institucional, a la vez son con frecuencia las menos preparadas para ofrecer eficaces servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones. Los telecentros tienden a satisfacer las necesidades de poblaciones marginadas a través de la capacitación y el apoyo personalizados. Los cibercafés, la clase más común de local de CAP, tienden a ofrecer buenos servicios al cliente y asistencia práctica, a pesar de que su propósito no sea el contribuir al desarrollo comunitario. El estudio concluye que existen ventajas específicas de cada clase de local de CAP, así como posibilidades de fortalecer los lazos y la colaboración entre ellos. A partir de estas conclusiones, surge la posibilidad fundamental de identificar los modos de mejorar la contribución al desarrollo colectivo de los cibercafés, que son mucho más numerosos en el país que los telecentros y las bibliotecas juntos.

1. Introducción

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) pueden contribuir al desarrollo de las comunidades, aunque no de manera automática. Según Toyama, "la tecnología, sin importar qué tan bien diseñada esté, es solo una magnificadora de la intención y la capacidad humanas. No es un sustituto de ellas" (Toyama, 2010, párr. 11). Una forma particular de utilizar las TIC es a través de los locales de acceso público. La población de comunidades marginadas e insatisfechas de los países en desarrollo generalmente no puede comprar y mantener su propio computador o acceso a Internet. En general, utilizan los computadores de locales de acceso público, tales como bibliotecas, telecentros o cibercafés. Estos locales de computadores de acceso público (CAP) poseen características únicas y otras, compartidas, que contribuyen a la utilización de TIC y podrían contribuir al desarrollo comunitario de Colombia. ¿De qué manera las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés satisfacen las necesidades de

comunidades marginadas y de qué forma pueden realizar mayores contribuciones al desarrollo comunitario? ¿Cuáles son las similitudes y diferencias entre estos diversos tipos de locales de CAP, y de qué forma pueden incrementar la satisfacción de necesidades de desarrollo social y económico de las poblaciones marginales? A fin de responder estas preguntas, hemos analizado las bibliotecas públicas, los telecentros y cibercafés como puntos principales de acceso público a las TIC en Colombia.

Del estudio de campo en Colombia surgieron tres ideas principales que constituyeron la base estructural del presente trabajo: a) fortalezas y desafíos de cada local, b) necesidades de información de los usuarios y el papel de los operadores, y c) contribuciones sociales y perspectivas a futuro de los centros de acceso. El resto del trabajo se organiza del siguiente modo: presentamos una breve reseña literaria de los CAP para el desarrollo, en particular focalizado en Colombia, seguido de los métodos de investigación utilizados en el presente estudio. Luego, presentamos los principales hallazgos respecto de las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés, y discutimos sus fortalezas y debilidades, así como el papel de los operadores y la contribución social de cada clase de local. Por último, concluimos con un análisis de las similitudes y diferencias de cada tipo de local CAP y sus implicaciones en el desarrollo comunitario de Colombia y otros países en desarrollo

2. Computadores de Acceso Público para el Desarrollo. Enfoque en Colombia

La bibliografía relativa a los CAP para el desarrollo es abundante, en especial, aquella relativa a los telecentros (la más citada comprende a Benjamin, 2001; Delgadillo, Gomez & Stoll, 2002; Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003; Gomez, Hunt, & Lamoureux, 1999; Gomez & Reilly, 2002; Jensen & Esterhuysen, 2001; Proenza, 2001; Proenza, Bastidas-Buch, & Montero, 2002; Roman, 2003). Algunos investigadores han estudiado las bibliotecas y su contribución al desarrollo (Gould & Gomez, 2010; Rutkauskiene, 2008; Walkinshaw, 2007), mientras que otros han analizado los cibercafés (Finquelievich & Prince, 2007; Gurol & Sevindik, 2007; Haseloff, 2005; Salvador, Sherry, & Urrutia, 2005). Sin embargo, muy pocos han estudiado las tres clases de locales en forma

conjunta, aunque cada vez resulta más claro que el ecosistema de CAP, incluidos los telecentros (iniciativas sin fines de lucro), las bibliotecas (patrocinadas por el Gobierno) y los cibercafés (locales comerciales), forman una red de servicios interrelacionados que, en suma, pueden hacer una contribución mayor que la de cualquier clase de local por sí solo. Un amplio estudio de bibliotecas, telecentros y cibercafés en 25 países en desarrollo sugiere que, mientras que existen muchos más cibercafés que bibliotecas y telecentros juntos, las tres clases de locales poseen fortalezas y debilidades específicas. Además, mediante el trabajo en conjunto, todos los locales CAP pueden hacer un mayor aporte al desarrollo de la comunidad (Clark & Gomez, 2012; Gomez, 2012b).

En lo que respecta a Colombia en particular, los estudios, en su mayoría, se concentran en la forma de mejorar el diseño y la operación de los telecentros comunitarios (Amariles, Paz, Russell, y Johnson, 2006; Gaitán, 2007; Parkinson & Lauzon, 2008; Paz Martínez, 2007; Soto, 2007) o en evaluar el desempeño de los telecentros gestionados por el Gobierno (Colnodo, Universidad Autónoma de Occidente, Ministerio de Comunicaciones, & Telecentre.org, 2008; Ministerio de Comunicaciones & Universidad de los Andes, 2007). Existen incluso menos estudios de CAP en bibliotecas colombianas (Soto, 2007) y solamente un único estudio parcial de bibliotecas, telecentros y cibercafés realizado como parte de un estudio internacional que describe algunas de las iniciativas más sobresalientes, aunque no evalúa su impacto (Barón & Valdés, 2012). Ha habido otras publicaciones con mayores resultados de estas investigaciones relativas a los CAP (Baron & Gomez, 2012a, 2012b; Gomez & Baron, 2010, 2011; Gomez, Fawcett, & Turner, 2012), incluido un análisis de las percepciones de los usuarios del impacto de los CAP publicado en una edición anterior de esta revista (Gomez, 2012a).

3. Métodos de Investigación

Analizamos bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés como los principales puntos de acceso a TIC en Colombia. En la categoría de telecentros, incluimos tanto a los telecentros comunitarios (patrocinados por organizaciones no gubernamentales) como a los telecentros gubernamentales (que reciben el apoyo del programa gubernamental Compartel,

Cuadro 1. Cantidad de Locales de Acceso Público en Colombia.

Clase de local	Cantidad aproximada
Bibliotecas públicas*	522
Telecentros ONG: 1.062 Gubernamentales: 1.669	2.731
Cibercafés	15.053
Total	18.306

^{*}Colombia posee un total de 1.178 bibliotecas, aunque, según datos de la Biblioteca Nacional, sólo 522 cuentan con conexión a Internet.

entre otros). Los cibercafés incluyen tiendas comerciales con fines de lucro en municipios y ciudades que ofrecen el acceso a computadores con conexión a Internet y otros servicios (que incluyen la venta de alimentos y bebidas; servicios de conectividad, como llamadas telefónicas, escaneos, impresiones, fotocopiados y copiado de discos; o servicios aún más diversos, como servicios de belleza, acceso a aparatos de gimnasia o videojuegos).

En el primer semestre del año 2010, investigadores de la Universidad de Washington, junto con un equipo de colaboradores locales, realizaron en Colombia el trabajo de campo, utilizando diversas herramientas: una encuesta a fin de analizar a los usuarios de los puntos de acceso público, entrevistas en profundidad con especialistas, entrevistas semiestructuradas con usuarios de los locales de acceso público, entrevistas estructuradas con operadores de locales de acceso público y grupos focales con operadores y usuarios en seis municipios diferentes.

1.182 encuestas fueron completadas por usuarios de locales de acceso público a TIC en todo el país. Aliados locales gestionaron las encuestas en bibliotecas, telecentros y cibercafés en distintos horarios y días a fin de dar cuenta de las fluctuaciones temporales.

Se realizaron 10 entrevistas a especialistas, organizados en dos grupos: seis estudiosos de TIC vinculados a universidades, organizaciones gubernamentales y ONG (la mayoría de los cuales vive en grandes ciudades, como Bogotá, Medellín o Cali) y cuatro líderes de opinión involucrados en actividades que se relacionan con las comunicaciones y la información en una comunidad de cada región. También se realizaron entrevistas estructuradas a 100 opera-

dores de locales de CAP—20 en cada región, con un equilibrio entre ciudades capitales y municipios más pequeños—con los tres tipos de locales de acceso público (bibliotecas, telecentros y cibercafés).

También realizamos seis talleres de grupos focales, uno en cada región del país. Aproximadamente, 12 miembros de la comunidad participaron en cada taller, incluidos tanto usuarios como operadores o actores de TIC de acceso público en la comunidad. El principal objetivo de dichos talleres fue facilitar las conversaciones estructuradas que vertieran luz sobre los requisitos y las prácticas de información y comunicaciones de la comunidad, con un especial enfoque en el papel que desempeñan los locales de acceso público a las TIC en el desarrollo comunitario.

Toda la información fue recabada en español por hablantes nativos de dicho idioma. Luego de cada taller de los grupos focales, se realizaron anotaciones de campo detalladas; las entrevistas fueron transcritas en forma anónima y todos los datos cualitativos fueron codificados mediante Atlas TI, un paquete de software para análisis cualitativos.

Este trabajo presenta hallazgos relacionados con las diferencias y similitudes, las fortalezas y debilidades de las diversas clases de locales de CAP analizados.

4. Hallazgos

Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en 2010, Colombia contaba aproximadamente con 18.306 centros de acceso público que brindaban acceso a TIC. Al recopilar la información del año 2010 brindada por la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, la Red Nacional de Telecentros y el Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes), calculamos que un 82% de todo el acceso fue provisto por cibercafés, un 15%, por telecentros (tanto instituciones estatales como organizaciones sociales) y el 3% restante, por bibliotecas públicas, tal como se resume en el siguiente Cuadro 1. A continuación se describen las características de cada clase de centro de acceso, según la información recabada:

 Cibercafés: se han multiplicado en forma exponencial en los últimos años y, en la actualidad, brindan servicios a amplios sectores de ciudades y municipios. Los dueños de cibercafés se han adaptado con éxito a los desarrollos tecnológicos y las necesidades de los usuarios mediante la provisión de un servicio de calidad, así como la asistencia y capacitación informales en el uso de TIC. Sin embargo, como consecuencia de la desinformación y falta de interés, en general no se los percibe como agentes de desarrollo local, ni ellos están involucrados en acciones que contribuyan al fortalecimiento y el apoyo de procesos socioeconómicos más allá de brindar acceso a la información y las comunicaciones.

- 2) A. Telecentros comunitarios: generalmente son establecidos por organizaciones no gubernamentales (ONG) y otros grupos sin fines de lucro, y funcionan como iniciativas sin fines de lucro que tienen por objetivo contribuir al desarrollo de las comunidades. Suelen ofrecer capacitación y apoyo en la utilización de TIC a personas y comunidades marginadas. Muchos telecentros también desarrollan programas que promueven el acceso y uso de TIC mediante proyectos e iniciativas que apoyan la generación de ingresos y la provisión de información sobre salud y educación. También brindan apoyo a iniciativas étnicas, culturales y políticas. Sus desafíos más importantes son el sostenimiento de proyectos sociales y el mantenimiento y la actualización de sus equipos.
 - **B. Telecentros gubernamentales:** por el contrario, son establecidos por programas nacionales, departamentales o municipales del Gobierno, y combinan la capacitación en TIC con la promoción de los servicios ofrecidos por instituciones públicas, tales como la provisión de licencias, pagos de impuestos y otras transacciones gubernamentales. Estos telecentros, por ende, pueden ampliar la capacidad de las agencias gubernamentales para comunicar y promocionar sus programas y proyectos políticos.
- 3) Bibliotecas públicas: los centros de acceso a TIC en las bibliotecas se destacan tanto por el espíritu público y la vocación de sus directores y operadores, como por el apoyo y entrenamiento que brindan—no sólo en el uso de tecnologías, sino también en la búsqueda, la gestión y el uso de la información.

Sin embargo, estos centros sufren serias limitaciones de cobertura, de personal y de capacidad de actualización de sus equipos. También tienen problemas en la calidad de sus conexiones a Internet, en especial en las áreas periféricas del país y, algunas veces, incluso en las ciudades más grandes.

Las siguientes secciones analizan cada clase de local de CAP en detalle; comienzan con la información proveniente de las entrevistas y los grupos focales y cubren las fortalezas, debilidades y la contribución social de cada clase de local. Dadas las limitaciones de espacio, y también con el fin de enfocar el presente trabajo, no incluimos muchos de los datos cuantitativos recogidos en este estudio.

4.1 Cibercafés: Buen servicio y menos responsabilidad social

A pesar de la sorprendente expansión y del gran desarrollo de los cibercafés en Colombia—observable en casi toda Latinoamérica y en otras partes del mundo—estos centros de acceso público no hacen parte de la agenda política del país ni se han convertido en un fenómeno social de interés para las organizaciones académicas o de organizaciones no gubernamentales. Mientras que las instituciones públicas han comenzado a vigilar y controlar a los cibercafés, las organizaciones académicas y sociales están demandando un menor énfasis en asuntos económicos y un mayor acento en las contribuciones al desarrollo local.

Aunque las estadísticas continúan indicando que los cibercafés son muy importantes para el acceso del público a TIC, los datos relativos al uso de TIC en hogares, tiendas, industrias, centros de servicios y pequeños negocios indican que los locales de CAP pagos representaban un 53,1% de todo el uso de Internet en 2008, y un 47,2% en 2009, seguido por el acceso desde los hogares del 35,2% en 2008 y del 43,8% en 2009 (DANE, 2008). Análogamente, las mediciones realizadas por el Centro Nacional de Consultoría y los informes del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) indican que, para el año 2006, los cibercafés se posicionaron en segundo lugar dentro los medios preferidos para el acceso a Internet, luego del acceso desde el hogar, que aún se posicionó en primer lugar. Los datos de los años 2007 y 2008 colocan a los cibercafés como la vía preferida de acceso a Internet en

Según los encuestados para este trabajo, los

cibercafés han surgido mayormente como el resultado de comercios informales y una búsqueda de medios alternativos de generación de ingresos. Muchos de ellos son el resultado de la evolución de servicios de pequeñas tiendas, negocios informales, ventas callejeras de tarjetas para celulares o locutorios—generalmente ubicados en las proximidades de mercados, instituciones educativas, centros comerciales o ubicaciones en donde existe un gran tráfico de peatones. Muchos de los cibercafés visitados comenzaron siendo un pequeño establecimiento que vendía minutos para celulares que luego integró uno o dos computadores con acceso a Internet, generalmente vía telefónica (dial-up). Con el tiempo, añadieron más y mejores computadores con conexiones a Internet más rápidas y mejoraron su capacidad de transmitir y descargar datos de Internet. A fin de mantener el influjo de clientes, una gran parte de estos locales también añadió otras tecnologías, que incluyeron máquinas de fotocopiado, impresoras, copiadoras de CD y escáneres, además de otros servicios, como la venta de artículos de librería, alimentos y bebidas.

4.1.1 Fortalezas y desafíos de los cibercafés

Se destacaron dos fortalezas y beneficios de los cibercafés. En primer lugar, los usuarios valoraron la libertad y privacidad que proporcionan, las actividades que ofrecen (navegar, chatear, ver videos, jugar, etc.) y la cantidad de tiempo que la gente puede dedicar a su uso. Este primer asunto da cuenta de la comparación que los usuarios realizan entre las bibliotecas y los telecentros, y las limitaciones que cada clase de local CAP posee. Sin embargo, el reconocimiento de estas limitaciones no implica una crítica a los telecentros y bibliotecas, sino, más bien, el reconocimiento de que poseen un entendimiento diferente del servicio.

El segundo asunto se vincula con las características del equipo y la conexión a Internet. En esta investigación, la velocidad de conexión, la capacidad de descargar y enviar datos, y la actualización y provisión de equipos y software (mayormente, esto se refirió a los programas de software que se encontraban instalados) fueron los temas más mencionados.

Otra ventaja que identificamos fue la confianza de los usuarios en los operadores de cibercafés. La confianza parece basarse, en parte, en la estrecha relación que los operadores de cibercafés (muchos de ellos, pioneros en las comunidades en donde se encuentran) han construido con sus clientes, así como en la experiencia que demostraron tener, al resolver los problemas de los clientes y generar soluciones eficaces para los usuarios. En general, los operadores son vistos como muy habilidosos en términos técnicos y expertos en programas, así como amigables y bienintencionados.

Poseemos 30 computadores y, además de ofrecer el pago de cuentas, escaneos, fotocopias, etc., estamos abiertos desde las 7 A.M. hasta las 11 P.M. de lunes a lunes. (Operador de telecentro, Cali)

Por último, se subrayó la importancia de la ubicación y de los horarios de los cibercafés. En su mayoría, los cibercafés fueron creados pensando en los clientes, lo cual redunda en que se los considere lugares cómodos y placenteros. Los horarios, la decoración, el equipo, el software, los accesorios y los servicios adicionales fueron diseñados para la satisfacción de los usuarios.

Los operadores de cibercafés tienden a brindar ayuda práctica que permite a los usuarios adquirir o mejorar su capacidad de crear y leer correos electrónicos, navegar y consultar la web, comunicarse con familiares y amigos, y jugar y entretenerse en línea. Si bien no es su trabajo principal, los operadores responden preguntas, ayudan en las búsquedas, brindan información básica respecto del uso de programas y del acceso a Internet, así como ayudan a crear correos electrónicos e imprimir documentos. Sin embargo, una de las debilidades y desventajas de los cibercafés, según la percepción de los usuarios y operadores, es la falta de lugares y programas formales o de capacitación estructurada en el uso de TIC.

Por otra parte, los testimonios recogidos indican que, en muchos casos, los operadores de cibercafés se sobrepasan en sus servicios al cliente y hacen las tareas de los usuarios mientras ellos juegan; además, guardan información privada (como números de identificación, de cuentas bancarias y claves) a fin de realizar transacciones en línea en nombre de los clientes. Si bien estas acciones pueden surgir de un acuerdo entre los usuarios y los operadores, son potencialmente problemáticas, al menos desde la ética (plagio) y, quizás, desde la legalidad (invasión de la privacidad y acceso a información personal).

Los estudiantes se han vuelto muy haraganes . . . tan solo pagan algo de dinero y no investigan; no saben siquiera lo que es un trabajo práctico, simplemente piden lo que desean y se lo hacemos; dicen que es muy largo [y te piden que] se lo re-

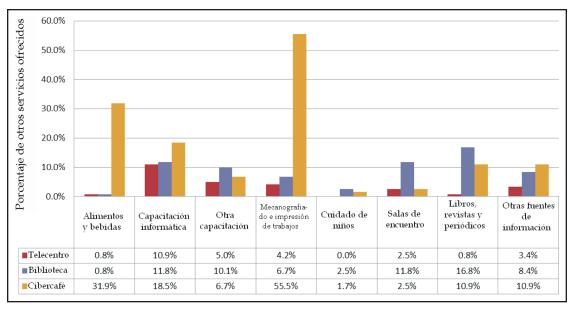


Gráfico 1. Otros servicios que ofrecen los locales CAP (además del acceso a computadores).

sumas. Se han vuelto muy haraganes y los maestros se lo permiten. (Operador, cibercafé, Pasto)

No poseo restricciones. Muy pocas veces vienen niños, cuando vienen, a hacer sus deberes, y yo busco el tema y lo imprimo para ellos. Es mejor para mí porque pagan por la impresión, ya que no tengo tiempo de ayudarlos, entonces les busco la tarea y la imprimo para ellos. (Grupo focal, Carmen de Bolívar)

Al analizar los otros servicios que ofrecen los cibercafés (además del acceso a computadores e Internet), notamos importantes diferencias con los otros servicios ofrecidos por los telecentros y las bibliotecas, tal como ilustra la Figura 1.

Resulta claro que los cibercafés ofrecen alimentos y bebidas con mucha mayor frecuencia que los otros locales, aunque el otro servicio que es más frecuente, según informaron, es el mecanografiado y la impresión de trabajos, generalmente denominados "trabajos en computador". Esto suele ser un eufemismo de "hacemos la investigación/tarea por ti", tal como indican los testimonios transcriptos anteriormente. Además, si bien todos los locales ofrecen capacitación, los cibercafés registran un mayor porcentaje de capacitación en informática que otros locales.

Identificar las necesidades de información y comunicación de los usuarios también forma parte

del trabajo diario de los operadores de cibercafés. Dicho trabajo se canaliza a través de las preguntas, los pedidos y las sugerencias que se originan en la interacción diaria entre los operadores y los usuarios. En la mayoría de los casos, los cibercafés no poseen registros de usuarios, encuestas o buzones de sugerencias. Aún así, estos centros parecen responder con rapidez y efectividad a los pedidos de los usuarios, en especial aquellos vinculados a asuntos técnicos, accesos a programas e investigación básica. Brindan asistencia esmerada y eficaz en asuntos de información y conocimientos.

Con base en las preguntas que recibo, me doy cuenta de lo que precisa actualización respecto de los equipos, el software, la velocidad y todo lo necesario para mejorar el servicio . . . Los clientes mismos revelan sus necesidades, mediante los consejos y la información que nos brindan. (Operador, Pasto)

4.1.2 La contribución social y el futuro de los cibercafés

Con algunas excepciones, los operadores de los cibercafés consultados tenían una idea acerca de las contribuciones sociales que podían ofrecer a la gente y las comunidades en donde trabajan, si bien no tienen en claro la forma en que podrían contribuir a los procesos de desarrollo local y de las comunidades. Una respuesta que escuchamos con

frecuencia fue "nos comportamos como un negocio". Por ende, el desarrollo local no es una de nuestras prioridades. Sus respuestas también dieron cuenta de la poca información y el poco conocimiento (algunas veces, una omisión deliberada) que los operadores de cibercafés poseían respecto de asuntos como la privacidad de datos, los derechos de autor, o los controles necesarios a fin de controlar la información que consultan los niños o jóvenes.

Sin embargo, la mayoría cree que realiza un aporte social al proporcionar una conexión a Internet y un acceso a la información, las comunicaciones y el entretenimiento (juegos, videos). Estas nuevas herramientas, tal como las ven los operadores, permiten a la gente defenderse y contribuyen a un mundo moderno que demanda habilidades y conocimientos sobre el uso de TIC. Además, permiten que la gente ahorre tiempo, desplazamientos, dinero y largas colas.

Ahora hago todo en línea . . . Estoy estudiando contabilidad, por ejemplo, y voy a ver al profesor una vez. Hago el resto de las cosas en forma virtual, lo cual ayuda mucho. (Operador, Barranquilla)

Al conversar con operadores respecto del futuro de los cibercafés y del acceso público a TIC, la mayoría se concentró en los planes de agrandar y expandir sus negocios. Su foco de atención se encontraba en el éxito de sus negocios, en el desarrollo de sus ideas como emprendedores y en su habilidad para construir una vida mejor para ellos mismos y sus familias.

4.2 Telecentros: Su contribución al desarrollo local y la construcción de políticas públicas

Los telecentros han sido una de las piezas fundamentales del desarrollo y la adopción de TIC en Colombia. El surgimiento de estas tecnologías en el país fue conducido por ONG de las comunicaciones, proveedores alternativos de acceso al correo electrónico y a Internet, y por organizaciones sociales mediante proyectos locales culturales, económicos y cívicos. A diferencia de otros países, en Colombia los telecentros tuvieron su origen en diversas organizaciones sociales, públicas y privadas de las que han recibido apoyo. Esta variedad de apoyo recibido ha generado una diversidad de prácticas, experiencias y relaciones entre los telecentros y organizaciones externas.

Los telecentros han sido desarrollados por agencias estatales a través de programas nacionales. Además, los telecentros también son desarrollados o patrocinados por empresas privadas, como parte de proyectos de responsabilidad social empresarial, así como otros han sido desarrollados por organizaciones sin fines de lucro, como ONG, universidades o fundaciones. Aunque los más tradicionales de todos son aquellos que funcionan y se mantienen gracias a organizaciones de base que se han unido para dar origen a nuevos telecentros como parte de estrategias de desarrollo local, o como parte de proyectos y programas económicos, políticos o culturales en diversos lugares y regiones del país.

Los telecentros han estimulado no sólo el uso individual y organizacional de TIC, sino también la formación de redes regionales y nacionales y el desarrollo de políticas públicas. En la actualidad, la Red Nacional de Telecentros constituye uno de los actores más importantes en las discusiones, el diseño y la implementación de planes y políticas a nivel nacional. El uso de Internet a través de centros de acceso público ha continuado creciendo a lo largo del tiempo como consecuencia de iniciativas ciudadanas y de la implementación de políticas de acceso universal a TIC (vía telefónica e Internet).

4.2.1 Fortalezas y desafíos de los telecentros

Como la mayoría de los telecentros comunitarios tuvo su origen en proyectos sociales diseñados para satisfacer diversas necesidades económicas, culturales o políticas, estos locales poseen fuertes lazos dentro de los contextos regionales y locales. Algunas experiencias pueden resultar más participativas que otras, y algunas son más formales y sistemáticas. Algunas incorporan componentes históricos mientras que otras no lo hacen, pero, en general, todas buscan tener una visión holística de la situación local y regional.

El conocimiento local quizás sea una de las principales ventajas de los telecentros. Por conocimiento local nos referimos a las historias locales y regionales que se han establecido a través de la experiencia en las áreas de influencia de los telecentros, con base en la información proveniente de fuentes primarias y secundarias, o de una combinación de ambas. El conocimiento local y los vínculos con organizaciones locales otorgan a los usuarios de telecentros una mayor confianza en los servicios que éstos ofrecen. Si bien los telecentros generalmente tienen la motivación de buscar el bien del público, también

persiguen las necesidades y prioridades de las organizaciones que los patrocinan. En consecuencia, las acciones de los telecentros pueden ser eficaces y estar bien enfocadas, aunque, por momentos, también pueden limitar las posibilidades del público de acceder a otros servicios o las posibilidades de que otras poblaciones utilicen las TIC. Otra ventaja que las fuentes consultadas identificaron en los telecentros es que los procesos de capacitación son diseñados e implementados para satisfacer al público y los "beneficiarios" que utilizan los telecentros.

Otros servicios que ofrecen los telecentros dependen de las prioridades y del enfoque de la organización que los patrocine. Los telecentros que forman parte de programas gubernamentales locales o nacionales tienden a concentrar sus esfuerzos en el acceso universal y la capacitación en el uso de TIC. Otros también brindan apoyo a programas institucionales de salud, educación y empleo. Este tipo de apoyo es muy valorado no sólo por los usuarios, ya que les ahorra tiempo, desplazamiento y dinero, sino también por los Gobiernos del lugar, ya que acelera y facilita su trabajo al reducir la necesidad de ir de una oficina a otra, la cantidad de gente que visita sus oficinas y la cantidad de personal requerido para atender al público.

Nuestra principal fortaleza es que brindamos apoyo a las entidades gubernamentales, contamos con servicios de gobierno en línea y brindamos apoyo a los usuarios en todas las diversas entidades agrupadas por los SuperCADE (centros de información gubernamental). Ahora mismo estamos trabajando junto con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público; ayudamos al usuario con la impresión de archivos del registro de la propiedad y también colaboramos con [el registro] automotor, así como también ayudamos al Estado en la venta de vehículos, entre otras cosas. (Operador de telecentro, Bogotá)

Los telecentros comunitarios parecieran tener un enfoque más crítico respecto de las tecnologías, sus usos y su apropiación social.¹ Además del aprendizaje digital, un importante grupo de operadores de telecentros expresó su compromiso con los principios y proyectos de apropiación social de TIC. Es decir, están comprometidos con la idea de que estas

tecnologías no representan un fin en sí mismas, sino más bien un medio para alcanzar objetivos sociales, y que el acceso a la información y las comunicaciones, y su propiedad, forman parte de los derechos y las obligaciones de los ciudadanos. Dichos principios subrayan la participación y el vínculo de estos telecentros en las redes y discusiones a niveles nacional e internacional.

En general, los telecentros comunitarios están comprometidos con *procesos* y los resultados sociales de su accionar. Al debatir el impacto social de estos puntos de acceso, se tiende a enfatizar criterios como la ganancia en términos de capacidad comunitaria (como el diálogo con otra gente y otros sectores), lazos sociales, negocios llevados a cabo o la aplicabilidad de conocimientos a la vida diaria. Las consecuencias de estos criterios son menos visibles, y su evaluación es más compleja.

Los telecentros tienden a ir más allá del uso de TIC y trabajan por producir conocimientos en un contexto local, en especial, aquellos telecentros desarrollados y administrados por organizaciones locales y fundaciones sociales. El énfasis de muchos de estos telecentros no está puesto sólo en la búsqueda y el manejo de información, o en la rápida comunicación que estas tecnologías brindan, sino también en la producción, el intercambio y la promoción de contenidos locales. Estas metas generan otra serie de actividades y resultados, tales como la producción de diversos medios de comunicación, como radio, videos y materiales impresos.

Estamos intentando mostrar la cultura a fin de que la misma comunidad pueda reunir información en blogs en donde se fomenten las tradiciones de El Carmen, sus actividades y fotos de la localidad. (Grupo focal de Carmen de Bolívar)

El mayor desafío que enfrentan los telecentros es la sustentabilidad. En su mayoría, dependen de las contribuciones y el apoyo de entidades públicas y privadas o del cobro de pequeñas tarifas a los usuarios para funcionar. Sin embargo, estos recursos son insuficientes para satisfacer la demanda de los usuarios en términos de cantidad y calidad del servicio y de la innovación. Estos resultados coinciden con las evaluaciones previas del impacto y de viabilidad de los telecentros, tales como los estudios del Ministe-

^{1.} La noción de apropiación social de TIC se utiliza con frecuencia en Latinoamérica para describir la capacidad de la población no sólo de acceder, sino también de utilizar efectivamente las herramientas y los recursos de las TIC a fin de satisfacer sus necesidades de información y comunicaciones y así mejorar su calidad de vida.

rio de Comunicaciones y del Centro de Estudios sobre Desarrollo Económico de la Universidad de los Andes (2007), que indicaron que los telecentros son viables y poseen un alto potencial de impacto, aunque mayormente en áreas con poca competencia (de los cibercafés) o en donde haya una gran cantidad de potenciales usuarios (áreas urbanas). Aunque los telecentros tienen por objetivo desempeñar una misión social, contribuir al desarrollo de la comunidad, lo cual no siempre forma parte de la misión de los cibercafés. Por lo tanto, la competencia liderada por las fuerzas del mercado de los cibercafés puede presentar particulares desafíos a la sustentabilidad de los telecentros o la concreción de su misión social.

4.2.2 La contribución social y el futuro de los telecentros

Los telecentros no recogen ni registran las necesidades de los usuarios tal como lo hacen las bibliotecas, aunque son menos informales que los cibercafés. Algunos utilizan encuestas, otros poseen registros, y otros, bases de datos con información de los usuarios. No obstante, debido a sus lazos con las comunidades y algunos proyectos comunitarios, los telecentros generalmente parecen estar muy al tanto de las necesidades de sus usuarios. Dicho esto, la medición de su impacto continúa siendo un gran desafío para los programas gubernamentales y comunitarios, así como para las organizaciones donantes nacionales e internacionales. La encuesta a los usuarios sugiere que el uso social más común de los telecentros se relaciona con la educación (42%), mientras que los servicios gubernamentales representan sólo un 1% de la información utilizada. Sin embargo, algunas entrevistas y algunos grupos focales indican que los telecentros mayormente se utilizan para el envío de correos electrónicos, el pago de servicios y el acceso a la información de sitios web gubernamentales.

Uno de los mayores aportes de los telecentros ha sido la visibilidad y el debate público que han inspirado. Las organizaciones y redes de telecentros han generado proyectos y políticas públicas no sólo para este sector, sino también para el desarrollo general de las TIC en Colombia. En los últimos años, su participación en el debate de políticas ha permitido una

intervención más sistemática de los representantes de telecentros en foros e instituciones internacionales en donde se toman decisiones acerca del acceso a TIC y su uso en Colombia y algunos entornos internacionales.

Al preguntar acerca del futuro de los telecentros, las personas consultadas resaltaron la necesidad de encontrar y diseñar (de ser necesario) herramientas, programas y espacios que ofrecieran más y mejores accesos a TIC, así como capacitación para el usuario. En especial, los encuestados quisieran ver recursos orientados a la formación de acuerdo con las necesidades y los idiomas de las comunidades locales. Y, a fin de alcanzar dicho objetivo, varios encuestados mencionaron la necesidad de fortalecer y construir alianzas con otras organizaciones, en especial, con instituciones educativas.

4.3 CAP en bibliotecas: Nuevos desafíos del acceso público a la información

El surgimiento de las TIC ha introducido un nuevo desafío y nuevas tareas para las bibliotecas, no sólo respecto de las nuevas formas de información e interacción que han traído los medios y las comunicaciones digitales, sino también en relación con el diseño de nuevos servicios que satisfagan las necesidades y demandas de poblaciones con diversos orígenes sociales, económicos y culturales, así como diversos (y generalmente bajos) niveles de habilidades informáticas. Además, se les ha requerido el desarrollo de nuevas formas de consultas, lecturas y comunicación con los usuarios. Estos cambios han conducido el diseño de políticas públicas e institucionales que implican sustanciales inversiones en redes, artefactos, plataformas, bases de datos, programas y personal. También han transformado las relaciones entre los sectores estatal, privado y de organizaciones sociales, entidades que, entre otras cosas, han enfrentado el desafío de trabajar con estructuras y trabajo en redes.

En 2003, nació el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas para la promoción del alfabetismo mediante la mejora del acceso y el incremento del uso de libros y otros medios de difusión de conocimientos, incluida Internet.² Al evaluar el plan, el académico colombiano Jorge Orlando Melo manifestó que, a pesar de los éxitos alcanzados, las

^{2.} El plan se basó en experiencias anteriores de un Plan Nacional desarrollado por la Biblioteca Luis Ángel Arango a comienzos de 2002, auspiciado por el Gobierno de Álvaro Uribe y formalizado en el documento Conpes 3222 de abril de 2003.

bibliotecas nacionales aún tienen grandes desafíos por delante. Uno de ellos es la producción de información completa y suficiente acerca de su verdadero rendimiento y los impactos de los planes y las políticas que han implementado. Melo también identificó una serie de problemáticas relativas al desarrollo del plan vinculadas con el acceso a TIC: el débil compromiso de la mayoría de los Gobiernos locales hacia las TIC, las dificultadas de administración e implementación local de los planes y las políticas diseñados por las instituciones nacionales. También señaló la capacitación de los bibliotecarios, los límites de acceso a Internet en la actualidad (y el lento avance en la mejora de dicha problemática), así como los baches en el desarrollo de un sistema adecuado de creación de contenidos a través de la web (Melo, 2010).

No obstante, el acceso público a computadores e Internet a través de bibliotecas en Colombia ha crecido en los últimos años. Mientras que en 2007 sólo un 14% de las bibliotecas públicas tenía conexión a Internet (Rodríguez, 2007), algunos especialistas consultados en esta investigación informaron que, en 2010, cerca del 45% de las bibliotecas contaba con acceso público a Internet, y esperan alcanzar una cobertura del 100% en los próximos años. De hecho, los CAP en bibliotecas colombianas están listos para crecer significativamente en los próximos años. El "Premio de Acceso al Aprendizaje" (ATLA) de la Fundación Bill y Melinda Gates ya ha reconocido la excelencia global de las bibliotecas en Bogotá (2002) y Medellín (2009) (Fundación Bill y Melinda Gates, 2012). Y, en 2011, la Fundación Gates aprobó una beca por USD 3,2 millones para la Biblioteca Nacional, parte del Ministerio de Cultura, con una donación adicional de software de la corporación Microsoft a fin de investigar, evaluar y realizar pruebas piloto de la conectividad, la capacitación y el uso con el objetivo de mejorar la satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus intereses a través de una cuidadosa aplicación de TIC (Biblioteca Nacional de Colombia, 2012). Como resultado de esta iniciativa, los CAP de las bibliotecas públicas deberán ampliarse en forma significativa en el futuro cercano.

4.3.1 Fortalezas y desafíos de CAP en bibliotecas

Las bibliotecas son un punto de encuentro en donde encontramos . . . información, conocimien-

tos, lectura, expresiones artísticas, comunidad . . . [Q]uizás ese no sea el plan de todas las semanas, pero lo es esta semana . . . El acceso a Internet es completamente gratuito y no priorizamos la necesidad de información de una persona por sobre la de otras . . . Cada uno tiene su tiempo y hace lo que desea: investigar, buscar información acerca de un tema, ingresar en redes sociales, chatear con amigos, revisar el correo electrónico. (Operador de biblioteca, Bogotá)

Las posibilidades y fortalezas que encontramos en los centros de acceso de las bibliotecas se relacionan principalmente con su naturaleza pública, el apoyo personalizado que brindan en la capacitación y el uso de TIC, la diversidad de fuentes mediante las cuales brindan información y las posibilidades de trabajo en red que fomentan.

La naturaleza pública de los CAP en bibliotecas fue el beneficio más mencionado por aquellos consultados en esta investigación. Esta característica pública posee al menos tres aspectos diferentes: a) las bibliotecas brindan acceso a todos los segmentos de la población, a todos los públicos; b) las bibliotecas son espacios públicos, es decir, lugares de encuentro comunitario; y c) las bibliotecas tienen un responsabilidad pública en el sentido de intentar garantizar un acceso igualitario y con equidad para todos los sectores de la población. Estas consideraciones no son parte de debates abstractos e idealistas, sino que se reflejan tanto en políticas institucionales como en una serie de prácticas cotidianas que observamos mientras realizamos esta investigación.

La naturaleza pública de las bibliotecas se expresa, por ejemplo, en el desarrollo de software y el diseño de espacios específicamente destinados a grupos vulnerables y marginados que no pueden acceder a TIC a través de otros locales. Tales grupos incluyen gente con discapacidades, personas de la calle y ancianos. La creación de espacios para el encuentro y el intercambio cultural (tales como festivales, actuaciones artísticas y charlas) también ejemplifican la naturaleza pública de las bibliotecas. Por último, la naturaleza gratuita del servicio lo torna ampliamente accesible. Para muchos, las bibliotecas, a pesar de su ubicación y horarios, brindan las mejores oportunidades de acceso a TIC ya que son *gratuitas*.

La ventaja que ofrecemos es que se trata de un servicio gratuito, cultural, personalizado, un servi-

cio en el cual, si el usuario precisa ayuda, se la brindamos. Ofrecemos consejos personalizados y, algunas veces, mientras brindamos algo de información, podemos estar ayudando en la capacitación y la profesión . . . [E]s un servicio público, un servicio mediante el cual se aprende, se conoce gente, y no creo que tengamos desventajas en comparación con otros [locales CAP]; intentamos satisfacer todas las necesidades y preocupaciones de la gente. (Operador de biblioteca, Bogotá)

Los CAP en bibliotecas no sólo ofrecen al cliente capacitación en el uso de TIC, sino que también brindan apoyo en la búsqueda y el uso de información, lo cual también es visto como una fortaleza. En general, las bibliotecas no sólo cuentan con gente capacitada para ayudar en la búsqueda de información valiosa, sino que también cuentan con software educativo y acceso a herramientas de gestión de bases de datos para búsquedas ordinarias y especializadas.

Dos aspectos que suelen destacarse de los servicios de las bibliotecas públicas son la capacitación informática y la disponibilidad de materiales de referencia, como libros, revistas y otros periódicos. El hecho de constituir un lugar de encuentro aparece en tercer lugar, lo cual confirma la idea de que las bibliotecas son espacios públicos que fomentan tanto el encuentro como la participación en diversas actividades culturales y educativas.

Así es como en nuestras bibliotecas, y probablemente en otras, la gente con discapacidades físicas, como los invidentes, cuenta con programas y actividades que incluyen las nuevas tecnologías. Se han estado apropiando del espacio; existen una cantidad de programas y actividades [para ellos]. También hay lugar para gente con otras discapacidades en las bibliotecas. Por ejemplo, en el caso de las personas con problemas de audición, ellos pueden venir y enviar correos electrónicos como otra forma de comunicarse, y este medio facilita sus vidas y lo que hacen. (Entrevista con especialistas, Bucaramanga)

La tercera ventaja que identificamos de las bibliotecas en las entrevistas se encuadra en la categoría de los servicios de acceso a la información y el conocimiento que ofrecen, incluidos los recursos web, los documentos escritos, recursos, audio, video, multimedia y bases de datos. Además, en las bibliotecas se realizan una diversidad de actividades educativas y culturales.

Por último, las personas consultadas en este estudio también subrayaron que otra ventaja de estos espacios es el trabajo en red entre bibliotecas y las oportunidades que éstas ofrecen para algunos usuarios de participar en las redes de trabajo de otros usuarios. Los logros de las redes de trabajo, tales como *BiblioRed* en Bogotá y la *Red de la Biblioteca* de Medellín, son ampliamente reconocidos por la mayoría de los consultados. Estas redes de trabajo también funcionan como punto de referencia del trabajo que muchas personas quisieran desarrollar en sus propias ciudades y municipios. Las bibliotecas que trabajan en red parecieran ofrecer mejores servicios; tener más posibilidades de extender las redes más allá de las bibliotecas y expandirse para incluir los servicios que ofrecen los telecentros e, incluso, los cibercafés. No es imposible lograr asociaciones más fuertes con los telecentros gubernamentales (Compartel en especial), si bien no encontramos pruebas de ellas en toda nuestra investigación.

Si bien los sitios de acceso en bibliotecas cuentan con fondos designados para sus costos de funcionamiento y de personal, otra de las principales preocupaciones identificadas tanto por los analistas como por los operadores es la falta de recursos para la provisión de servicios de calidad que se correspondan no sólo con las necesidades de las comunidades en donde se encuentran, sino también con las necesidades previstas y los servicios potenciales de sus centros de acceso a TIC en un futuro. Esta dificultad puede relacionarse directamente con la falta de interés y voluntad política de las autoridades locales (Melo, 2010), que coincide con los testimonios de la mayoría de los encuestados en las bibliotecas.

En las bibliotecas, se espera que los operadores ofrezcan capacitación y asistencia tanto en el uso de TIC como en la organización y el uso de información en formatos digitales y no digitales, aunque el personal de las bibliotecas no suele estar bien preparado para hacer mucho más que brindar las instrucciones básicas del uso del computador. Un gran porcentaje de los operadores identifican los conocimientos digitales o informáticos como uno de los principales objetivos de las bibliotecas. Tal como lo describió uno de los coordinadores de las bibliotecas de Bogotá en una entrevista, ellos se enfocan en las nuevas necesidades de información de la gente para que aprenda a acceder, ubicar y utilizar dicha información. El conocimiento del uso de los computadores y de Internet es importante, pero la habilidad de la gente de incorporar el uso de esta herramienta en sus vidas cotidianas y alcanzar autonomía es fundamental.

4.3.2 La contribución social y el futuro de los CAP en bibliotecas

En comparación con los cibercafés y telecentros, las bibliotecas poseen sistemas de información y controles más formales respecto de las características y necesidades de sus usuarios. Estas han diseñado e implementado plantillas, bases de datos, encuestas y buzones de sugerencias en las que registran las sugerencias y actividades de los usuarios. También tienen formatos para evaluar los servicios de las bibliotecas. No obstante, tal como apunta Melo (2010), muchas bibliotecas no le dan un verdadero uso a la información que recaban. En muchas de las entrevistas, no hay rastros de una sistematización o de un uso real de la información registrada.

La investigación indica que, en Colombia, las bibliotecas, no los telecentros, son vistos como espacios que brindan mayores oportunidades a personas con discapacidades o limitaciones físicas, en especial, a los no videntes y las personas sordas. En las bibliotecas, la gente principalmente utiliza las TIC para el trabajo, el entretenimiento y las tareas escolares. De hecho, casi la mitad de los encuestados mencionó usos educativos, como los trabajos y la investigación académica, como la función principal de las bibliotecas.

Si bien la disponibilidad de los computadores y del acceso a Internet son temas inevitables al momento de hablar del futuro de las bibliotecas, la mayoría de los planes y las estrategias actuales de las bibliotecas consisten en proporcionar un mejor servicio a los usuarios (en especial, a aquellos que suelen estar excluidos o en posiciones de vulnerabilidad) mediante el fortalecimiento de los programas de lectura y escritura y la ampliación del alcance de sus programas, así como la diversidad de ofertas culturales.

Si bien las bibliotecas representan un servicio clave para los programas de acceso universal, aún no logran implementar una política integral que satisfaga los criterios conjuntos de igualdad y equidad—mediante la provisión de un acceso a todos mientras que, a la vez, brinden más y mejores servicios a los sectores marginados e insatisfechos de la población. Las cifras del documento Conpes 3670, 2010, indicaron lo siguiente:

- a) 415 bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y cerca de 78 centros culturales se beneficiaron del programa Compartel,
- b) 292 bibliotecas con 4.450 computadores y 124 centros culturales con 2.363 computadores se beneficiaron de los programas de Computadores para Educar.

No obstante, muchas bibliotecas están lejos de convertirse en importantes centros de acceso a la información, la cultura y el conocimiento (Consejo Nacional de Política Económica y Social—Conpes, 2010). Con miras al futuro, Melo sugiere que, a pesar de las rápidas transformaciones tecnológicas y de los cambios en las prácticas culturales, los hábitos de acceso, las consultas y el procesamiento de información, el sostenimiento y la mejora de las bibliotecas públicas, como un sistema complementario del sistema educativo, serán los desafíos en las próximas dos o tres décadas.

Es necesario utilizar Internet para hacer buenos sitios web y quiar a los lectores a través de materiales de lectura, obras de arte, películas y música de calidad. El uso de computadores y el acceso a Internet debería ser gratuito, para que incluso los niños más pequeños puedan familiarizarse con el uso de computadores e Internet, puedan aprender a dibujar y escribir en ellos, aprendan también a encontrar información, a diferenciar aquello en lo que vale la pena dedicar tiempo, y puedan evaluar y desechar la basura. Pero, por sobre todo, que aprendan a hacer lo básico bien, principalmente; que posean buenas colecciones actualizadas de libros y películas y obtengan préstamos sin muchas restricciones. (Melo, 2010)

5. Conclusiones

Los cibercafés, los telecentros y las bibliotecas continúan desempeñando un papel importante al proporcionar el acceso a las herramientas de comunicación, a la información y al conocimiento que brindan las TIC, así como la capacitación en su uso.

Tabla 2 presenta los asuntos claves analizados de las tres clases de locales CAP en Colombia. El nivel de apoyo gubernamental a los telecentros pareciera ser comparativamente alto en el país, en especial a través del programa Compartel. No obstante, los telecentros comunitarios y sin fines de lucro son comunes en muchos otros países de Latinoamérica,

mientras que las cabinas públicas o cibercafés con fines de lucro son más comunes en Perú. La relativa fuerza del movimiento de telecentros, así como el nivel de apoyo del Gobierno a este tipo de local CAP, podría modificar el modo en que las lecciones aprendidas en Colombia puedan aplicarse en otros países.

Las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés, todos responden a las necesidades y demandas de una gran cantidad de individuos y comunidades que no pueden acceder, en forma temporal ni permanente, a estos servicios en otros lugares privados. Además, las consultas con especialistas y operadores destacaron la gran cantidad de personas que recibe información acerca de nuevas tecnologías, y capacitación en su uso, en centros de acceso público. De hecho, la capacitación del usuario fue vista como uno de los mayores impedimentos del uso de TIC por parte de los operadores. La falta de capacitación en el uso de TIC resulta más evidente fuera de las grandes ciudades, en donde los individuos y las comunidades se encuentran marginadas por motivos económicos, educativos o culturales, incluido el miedo, la falta de información y la falta de conocimientos digitales.

Si bien las ciudades y localidades estudiadas contaban con numerosos lugares para la interacción social (tales como parques, mercados callejeros o centros comerciales), en general, los centros de acceso público a TIC parecen desempeñar un papel importante como lugares de encuentro, socialización y fortalecimiento de lazos sociales y comunitarios. Este tema merece mayor documentación y estudio, en especial, en relación con los sitios de acceso utilizados por los niños más pequeños.

La información recabada para esta investigación indica que los cibercafés ofrecen la mayor calidad en equipos y conexión, servicios complementarios, libertad, privacidad y un fácil acceso al uso de TIC, en especial para los jóvenes y trabajadores. Los telecentros parecen ser los más conectados con la vida local y proyectos sociales para las comunidades vulnerables, marginadas y periféricas, mientras que las bibliotecas son vistas como espacios que garantizan un acceso gratuito y público a la población en general y a gente con discapacidades.

Si bien los cibercafés y los telecentros carecen de las herramientas y los mecanismos elaborados que poseen las bibliotecas para determinar los rasgos de las características y las necesidades de información de sus usuarios, los primeros son más eficaces al momento de reconocer dichas características y necesidades, y de diseñar e implementar planes que respondan a ellos. Sin embargo, en las tres clases de locales CAP existen serios problemas en el control, la sistematización y evaluación tanto de sus prácticas como de las necesidades de comunicación e información de los usuarios.

Mientras tanto, los comerciantes de los cibercafés han respondido con eficacia a los desafíos de sustentabilidad, si bien sus metas y prácticas muestran una escasa relación con el desarrollo individual y colectivo de las comunidades en donde se encuentran. Los cibercafés tampoco están vinculados con proyectos sociales, ni están haciendo grandes esfuerzos por implementar acciones que les permitan a los usuarios adquirir independencia y autonomía en el uso de TIC. Sin embargo, sus dueños, administradores y operadores han expresado un interés y deseo de desarrollar proyectos sociales y de responsabilidad social. Y las políticas y programas de CAP deberían explotar este interés.

Los cibercafés parecen ser los mejores lugares para la comunicación y las interacciones individuales, mientras que los telecentros parecen ser los mejores lugares para la colaboración de los grupos y las organizaciones sociales. Estos últimos también se describen como espacios que contribuyen al establecimiento de espacios públicos para el debate y la mediación de los derechos de los individuos y las comunidades locales con los organismos estatales. Las bibliotecas, por su parte, representan espacios con una mayor diversidad de servicios de información que tienen el potencial de brindar capacitación y apoyo no sólo en el acceso a las herramientas TIC, sino también en la búsqueda, organización y gestión de información.

Los telecentros y las bibliotecas son vistos como desarrolladores de espacios y programas de capacitación, y como patrocinadores de grupos y comunidades con necesidades específicas de TIC. Los telecentros han dirigido sus actividades hacia los grupos y las comunidades vulnerables y marginados, mientras que las bibliotecas han mostrado un especial interés en los grupos con discapacidades físicas.

También cabe mencionar los diversos modos en que cada uno de estos sitios de acceso concibe y denomina a sus clientes. En general, en las entrevistas y los talleres, los operadores de cibercafés hablaron de *clientes*, en las bibliotecas hablaron del

Colombia.
CAP en
ocales (
n de l
paració
Comp
ζ.
Suadra

caadia z. compe	cadala z. compalación de locales car en colonida.		
	Cibercafés	Telecentros	Bibliotecas
Ventajas	Independencia y equipos actualizados. Confianza en los operadores. Ubicación y horarios.	Diagnóstico y conocimiento local (proyectos de desarrollo local). Capacitación personalizada para el público. Desarrollo de contenido local y relaciones con otros medios de comunicación y proyectos.	Espíritu de servicio público. Asistencia personalizada. Diversidad de fuentes de información. Redes de trabajo.
Desafíos	Sin programas de capacitación. Realización de actividades que invaden la privacidad de los usuarios.	Servicios especializados. Sustentabilidad.	Ubicación y horarios. Presupuesto. Responsables de TIC.
Satisfacción de las necesidades de información	Personalización (relaciones cotidianas). Rápida respuesta a las sugerencias y necesidades de los usuarios.	Conocimiento local y capacitación práctica cotidiana.	Cuentan con diversas herramientas. No son eficientes en la sistematización y el análisis de la información recabada.
Papel de los operadores	Difunden innovaciones. Asisten con eficacia en la capacitación básica y la resolución de problemas.	Conocimientos intermedios de las necesidades y los problemas locales.	Educadores. Asistencia en la búsqueda, el procesamiento y el uso de información.
Contribución social	No necesariamente contribuyen al desarrollo lo- cal, pero algunos están abiertos a la experimen- tación y al apoyo de iniciativas locales. Contribuyen al bienestar mediante el servicio y uso de TIC.	Visibilidad y debate público de su contribución al desarrollo. Consecuentes proyectos con las comunidades locales.	Servicios y capacitación integral. Incluyen programas para gente con discapacidades físicas.
Futuro	Crecimiento comercial (más equipos y servicios).	Diseño de programas y propuestas diferenciales para proyectos sociales y de capacitación. En telecentros estatales, compromiso de cobertura y un mayor acceso a TIC.	Gran variedad de información, conocimientos, comunicaciones y cultura.

público, en los telecentros de entidades estatales hablaron de usuarios, mientras que en los telecentros comunitarios hablaron de comunidades y beneficiarios. Cada una de estas caracterizaciones implica diferentes clases de relaciones, motivaciones y acercamientos en la interacción y la formación y el desarrollo de proyectos conjuntos, algo que amerita un mayor análisis.

El acceso público a TIC es un fenómeno a gran escala y en constante transformación, debido, en gran parte, a los desarrollos tecnológicos, incluida la telefonía celular. Sin embargo, no existen pruebas de que estos centros vayan a desaparecer con la proliferación de los teléfonos celulares. Por el contrario, los locales CAP parecen modificarse y adaptarse a medida que la tecnología se transforma, y parecen integrarse y complementarse de acuerdo con las oportunidades generadas por los teléfonos celulares, pero no va a ser remplazados por ellos.

Como resultado de este trabajo, una mejor comprensión de las similitudes, diferencias y de la interacción entre las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés puede ayudar a una mejor formulación de políticas y a la implementación de programas en Colombia y otros países en desarrollo, en especial de Latinoamérica. Mientras que las bibliotecas y los telecentros pueden aprender del espíritu comercial y la orientación al servicio del cliente de los cibercafés, también pueden buscar los modos de expandirse y ayudar a fortalecer la dimensión del servicio social de los servicios ofrecidos por los cibercafés a fin de que contribuyan más al desarrollo comunitario.

Hay mucho por aprender de cada tipo de local CAP y muchos conocimientos por compartir entre ellos. Los cibercafés son los más numerosos de los locales CAP, pero también son los que están menos organizados bajo un cuerpo, una red o una organización común. Las bibliotecas y los telecentros poseen una oportunidad única de establecer asociaciones innovadoras a fin de ayudar a los cibercafés a realizar contribuciones más eficaces al desarrollo de las comunidades y, al mismo tiempo, mantener su espíritu comercial y sustentabilidad financiera. Los cibercafés, calificados con desdén como "simplemente negocios", pueden convertirse en negocios sustentables que también ayuden a materializar objetivos sociales.

Bibliografía

- Amariles, F., Paz, O. P., Russell, N., & Johnson, N. (2006). The impacts of community telecentres in rural Colombia [El impacto de los telecentros comunitarios en la Colombia rural]. *The Journal of Community Informatics* [La Revista de Informática Comunitaria], 2(3). Disponible en http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/ 256/277
- Baron, L. F., & Gomez, R. (2012a). Perceptions of connectedness: Public access computing and social inclusion in Colombia [Percepciones de conectividad: Computadores de acceso público e inclusión social en Colombia]. Trabajo presentado en *HICSS 2012* [Congreso Internacional de Hawái en Ciencias de la Informática], Maui, Hawái.
- Baron, L. F., & Gomez, R. (2012b). Social network analysis of public access computing: Relationships as a critical benefit of libraries, telecenters and cybercafés in developing countries [Análisis de redes sociales de computadores de acceso público: Relaciones como un beneficio crítico de las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés en países en desarrollo]. Trabajo presentado en la *iConference 2012*, Toronto.
- Barón, L. F., & Valdés, M. (2012). Public access ICT in Colombia [TIC de acceso público en Colombia]. En R. Gomez (Ed.), Libraries, telecentres, cybercafes and public access to ICT: International comparisons [Bibliotecas, telecentros, cibercafés y acceso público a TIC: Comparaciones internacionales] (pp. 169–183). Hershey, PA: IGI Global.
- Benjamin, P. (2001). Telecentres in South Africa [Telecentros en Sudáfrica]. *Journal of Development Communication, Special Issue on Telecenters*. [Revista de Comunicaciones para el Desarrollo, Edición Especial sobre Telecentros], 12(2), 1–7.
- Clark, M., & Gomez, R. (2012). Libraries, telecenters and cybercafés: A comparison of different types of public access venues [Bibliotecas, telecentros y cibercafés: Una comparación de diversas clases de locales de acceso público]. En R. Gomez (Ed.), Libraries, telecenters, cybercafés and public access to ICT: International comparisons
 [Bibliotecas, telecentros, cibercafés y acceso

- público a TIC: Comparaciones internacionales] (pp. 1–10). Hershey, PA: IGI Global.
- Colnodo, Universidad Autónoma de Occidente, Ministerio de Comunicaciones, & Telecentre.org. (2008). Guía para fortalecer la apropiación social en Centros de Acceso Comunitario a Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Colombia.
- 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 (2010).
- DANE, D. A. N. d. E.-. (2008). Boletín de prensa. Indicadores Básicos de Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC. Hogares, Comercio, Industria, Servicios y Microestablecimientos. Bogotá, Colombia.
- Delgadillo, K., Gomez, R., & Stoll, K. (2002). Community telecentres for development: Lessons from community telecentres in Latin America and the Caribbean [Telecentros comunitarios para el desarrollo: Lecciones de telecentros comunitarios en Latinoamérica y el Caribe]. Ottawa: IDRC [Centro de Estudios para el Desarrollo Internacional].
- Etta, F., & Parvyn-Wamahiu, S. (2003). Information and communication technologies for development in Africa, volume 2: The experience with community telecentres [Tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo en África, volumen 2: La experiencia con telecentros comunitarios]. Ottawa/Dakar: International Development Research Centre (IDRC)/Council for the Development of Social Science Research in Africa [Centro de Estudios para el Desarrollo Internacional (IDRC)/Consejo para el Desarrollo de Estudios en Ciencias Sociales en África].
- Finquelievich, S., & Prince, A. (2007). *El* (involuntario) rol social de los cibercafés. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Gaitán, M. F. (2007). Programa Internet social telecentros. Colombia. Trabajo presentado en el Encuentro Latinoamericano de Telecentros e Inclusión social 2007, Santiago de Chile, Chile.
- Gomez, R. (2012a). Users' perceptions of the impact of public access computing in Colombia: Libraries, telecenters, and cybercafés [Precepciones

- de los usuarios del impacto de los computadores de acceso público en Colombia: Bibliotecas, telecentros y cibercafés]. *Information Technologies & International Development* [Tecnologías de la Información y Desarrollo Internacional], 8(3), 19–33.
- Gomez, R. (Ed.). (2012b). Libraries, telecentres, cybercafes and public access to ICT: International comparisons [Bibliotecas, telecentros, cibercafés y acceso público a TIC: Comparaciones internacionales]. Hershey, PA: IGI Global.
- Gomez, R., & Baron, L. F. (2010). Public access to the Internet and social change: An experience in Colombia, between silence and hope [Acceso público a Internet y cambio social: Una experiencia en Colombia, entre el silencio y la esperanza]. *Journal of Community Informatics* [Revista de Informática Comunitaria], 6(3).
- Gomez, R., & Baron, L. F. (2011). Does public access computing really contribute to community development? Lessons from libraries, telecenters and cybercafés in Colombia [¿Los computadores de acceso público en verdad contribuyen al desarrollo de las comunidades? Lecciones de bibliotecas, telecentros y cibercafés en Colombia]. Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries [Revista Electrónica de Sistemas de Información en Países en Desarrollo], 49.
- Gomez, R., Fawcett, P., & Turner, J. (2012). Lending a visible hand: An analysis of infomediary behavior in Colombian public access computing venues [Tendiendo una mano visible: Un análisis del comportamiento infomediario en locales colombianos de computadores de acceso público]. *Information Development* [Desarrollo de la Información], 28(1), 1–15.
- Gomez, R., Hunt, P., & Lamoureux, E. (1999).

 Telecentre evaluation and research: A global perspective [Análisis y estudio de los telecentros:

 Una perspectiva global]. En R. Gomez & P. Hunt (Eds.), Telecentre evaluation: A global perspective [Análisis de los telecentros: Una perspectiva global] (pp. 13–29). Ottawa: IDRC [Centro de Estudios para el Desarrollo Internacional].
- Gomez, R., & Reilly, K. (2002). Comparing approaches: Telecentre evaluation experiences in Asia and Latin America [Comparaciones focales:

- Experiencias de evaluación de telecentros en Asia y Latinoamérica]. *The International Information & Library Review* [Reseña Internacional de Información y Bibliotecas], *34*(1), 57–78.
- Gould, E., & Gomez, R. (2010). New challenges for libraries in the information age: A comparative study of ICT in public libraries in 25 countries [Nuevos desafíos para las bibliotecas en la era de la información: Un estudio comparativo de TIC en bibliotecas públicas de 25 países]. *Information Development* [Desarrollo de la Información], 26(2), 166–176.
- Gurol, M., & Sevindik, T. (2007). Profile of Internet cafe users in Turkey [Perfil de los usuarios de cafés de Internet en Turquía]. *Telematics and In*formatics [Telemática e Informática], 24(1), 59– 68
- Haseloff, A. M. (2005). Cybercafes and their potential as community development tools in India [Los cibercafés y su potencial como herramientas del desarrollo comunitario en India]. *The Journal of Community Informatics* [La Revista de Informática Comunitaria], 1(3).
- Jensen, M., & Esterhuysen, A. (2001). *The telecentre cookbook for Africa: Recipes for self-sustainability* [El libro de cocina de los telecentros para África: Recetas para la autosustentabilidad]. Paris: UNESCO.
- Melo, J. O. (2010). Las bibliotecas públicas colombianas: Dónde estamos y para donde ir. Bogotá, Colombia. Extraído de http://www.jorgeorlandomelo.com/bajar/pnbevaluacion.pdf
- Ministerio de Comunicaciones & 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., & Lauzon, A. (2008). The impact of the Internet on local social equity: A study of a telecenter in Aguablanca, Colombia [El impacto de Internet en la equidad social local: Un estudio de un telecentro en Aguablanca, Colombia]. *Information Technologies & International Development* [Tecnologías de la Información y Desarrollo Internacional], *4*(3), 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. En A. Belen & M. Rivero (Eds.), Experiencias andinas de gobierno electrónico: La problemática de la participación ciudadana. Quito, Ecuador.
- Proenza, F. (2001). Telecenter sustainability: Myths and opportunities [Sustentabilidad de los telecentros: Mitos y oportunidades]. *Journal of Development Communication* [Revista de Comunicaciones para el Desarrollo], *12*(2), 110–124.
- Proenza, F., Bastidas-Buch, R., & Montero, G. (2002). Telecenters for socioeconomic and rural development in Latin America and the Caribbean [Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en Latinoamérica y el Caribe]. Banco Interamericano de Desarrollo. Extraído de http:// www.iadb.org/sds/itdev/telecenters/exsum.pdf
- Rodríguez, G. M. (2007). La biblioteca pública en Colombia: Miradas a una realidad. Trabajo presentado en La biblioteca pública: Un continente entre los continentes, Medellín.
- Roman, R. (2003). Diffusion of innovations as a theoretical framework for telecenters [Difusión de las innovaciones como marco teórico de los telecentros]. *Information Technologies & International Development* [Tecnologías de la Información y Desarrollo Internacional], 1(2), 53–66.
- Rutkauskiene, U. (2008). *Impact measures for public access computing in public libraries* [Medidas de impacto para los computadores de acceso público en bibliotecas públicas]. Vilnius, Lituania: Vilnius University.
- Salvador, T., Sherry, J. W., & Urrutia, A. E. (2005). Less cyber, more café: Enhancing existing small businesses across the digital divide with ICTs [Menos ciber, más café: Fortalecimiento de los pequeños negocios existentes en la divisoria digital mediante las TIC]. *Information Technology for Development* [Tecnología de la Información para el Desarrollo], 11(1), 77–95.
- Soto, A. (2007). Apuntes sobre las bibliotecas públicas municipales en Colombia. Códice, *3*, 49–53.
- Toyama, K. (2010, noviembre-diciembre). Can technology end poverty? *Boston Review* [¿La

tecnología puede poner fin a la pobreza? Reseña de Boston]. Disponible en http:// www.bostonreview.net/BR35.6/toyama.php

Walkinshaw, B. P. (2007). Why do Riecken libraries matter for rural development? A synthesis of

findings from monitoring and evaluation [¿Por qué las bibliotecas Riecken son importantes para el desarrollo rural? Una síntesis de los hallazgos de observaciones y análisis]. Washington, DC: Riecken Foundation.