

PANORAMA DEL ACCESO PÚBLICO A TIC EN COLOMBIA

RELATORIA GRUPO FOCAL MEDELLIN

Este documento de trabajo resume las opiniones ofrecidas por un grupo de quince participantes (catorce de bibliotecas y 1 de telecentro de Medellín) entre quienes contamos con técnicos en mantenimiento de los equipos, la infraestructura y software; atención a los/las usuarios en bibliotecas y salas de lectura; bibliotecólogos y coordinadores de servicios de tecnologías, salas virtuales e Internet. Son funcionarios públicos y personal del convenio de administración entre la alcaldía y cajas de compensación. Además, participó una representante de una organización no gubernamental que dinamiza la creación de telecentros en Medellín y Chocó.

Conversamos en torno a los siguientes ejes:

- Usos de las TICs
- Usuarios
- Oferta diferencial bibliotecas & cibercafés
- Impactos y evidencias de cambio
- Principales Desafíos



Los análisis de este documento de trabajo pueden citarse así:

© Gómez, R, Barón, L, & Valdés, M. (2010). Documentos de Trabajo: Puntos de acceso público a Internet en Colombia. Relatoría grupo focal Medellín, Departamento Antioquia. Universidad de Washington, ICESI, Colombia Multicolor.
<http://faculty.washington.edu/rgomez/projects/colombia/>

Panorama del Acceso Público a TIC en Colombia en bibliotecas públicas, telecentros y cibercafés

Municipio: MEDELLIN

Lugar: Biblioteca Pública Piloto.
Carrera 64 No. 50-32

Sesión: Miércoles,
16 de febrero,
10 m. - 2:00 p.m



USOS DE LAS TIC

Los usuarios de bibliotecas cuando acceden a las TIC tienen un amplio abanico de opciones, muchas relacionadas con el mejoramiento de sus oportunidades de empleo postulándose a bolsas o portales, la elaboración de una hoja de vida o aprendiendo a hacer trámites. Así mismo, involucran las tecnologías a sus necesidades diarias como: comunicarse con familiares, conocer recetas, estudio, pagar cuentas, entre otros.

USUARIOS

Aunque durante el diálogo con los participantes, se sugirió que los cibercafés compiten por el público, también se señaló que con conectividad y sala de Internet, han llegado nuevos visitantes a las bibliotecas y que hoy estos lugares tienen mucho más que libros. Pero tampoco se trata solo de computadores sino de entregar, entre otras, contenidos.

Oferta diferencial bibliotecas, telecentros & cibercafés

De acuerdo con las opiniones de varios participantes del grupo focal, si bien los cibercafés ofrecen notable acceso en el área metropolitana y no presentan restricciones de navegación ni de uso, el rol de las bibliotecas está dado en un asunto de política y de otro "quehacer ahí". Varios participantes subrayan que deben "crear conocimiento" en buena medida viabilizado por el facilitador como apoyo en la labor formativa y de acompañamiento para el mejor uso del recurso tecnológico.

IMPACTOS Y EVIDENCIAS DE CAMBIO (ÉXITO DE LAS BIBLIOTECAS):

Encontramos que los operadores reconocen un aporte de las bibliotecas a la inclusión social en el sentido de que han permitido el acercamiento de las tecnologías a las comunidades de periferia, sin restricciones de acceso. En esta tarea, hay un esfuerzo de política pública: Afirman que las bibliotecas son: "un baluarte de la administración pública con capacidad de transformar positivamente la ciudad" y se señala como un valor positivo la integración de las Cajas de Compensación en la tarea de prestar acompañamiento en la capacitación en alfabetización digital y formar "usuarios críticos" que consulten la información.

La inclusión también se hace evidente en los procesos de capacitación para personas con discapacidad. Si bien se hace un llamado a pensar aditamentos adicionales para este tipo de población y todavía es necesario reforzar con personal adecuado y con criterio para hacer el enlace de la población al uso de estas herramientas que ofrecen las TIC.

IMPACTOS Y EVIDENCIAS DE CAMBIO (ÉXITO DE LOS TELECENTROS):

Del mismo modo, la representante de los telecentros resalta un avance en la política pública al señalar el involucramiento del gobierno local y buscar que estos programas no solo contribuyan a cerrar la brecha digital sino también las brechas sociales. También señala que paulatinamente, hay un esfuerzo de gestión del proceso de viabilidad asegurando la inversión con un grupo que lo haga sostenible.



PRINCIPALES DESAFIOS

En nuestro estudio recogimos varios elementos relacionados con la integración de una fórmula con tres elementos:

ACCESO + CAPACITACION + HACIA EL APRENDIZAJE CONTINUO.

Cuando conversamos con los operadores de bibliotecas, encontramos que uno de sus principales desafíos está en ganar la llave de la puerta de entrada a la Web que es el entretenimiento. El gancho que ellos quieren conquistar es el del acceso al conocimiento encontrando asuntos de interés y apuntar a las necesidades de sus usuarios. Para llegar a las necesidades, se valora la comprensión del entorno y la aplicación de un diagnóstico participativo de conocimiento del territorio y la relación que requiere con la tecnología. En ello hay avances en las salas de mi barrio de los parques biblioteca en la construcción de tejido social con el reconocimiento de las comunidades y sus fortalezas, sus poetas, sus talentos, la cultura e historias del barrio.

OTROS DESAFIOS

- Contener la desilusión del ciudadano frente a la actualización en tecnología que ofrecen estos sitios. El usuario sabe qué encuentra en un cibercafé y qué hacer en una biblioteca y la filosofía que también se promueve cada lugar. Al optar por un lugar, suele empezar en una curva alta pero muy rápidamente puede darse el declive con una tecnología que se queda corta. La capacidad técnica es costosa y es un tema que necesita proyectarse en infraestructura, soportes, equipos...
- Evaluar el servicio que se le presta al usuario de manera constante frente a la utilidad y la pertinencia y las curvas de afluencia.
- Mantener la voluntad política: como mantener una línea común entre el plan institucional de las bibliotecas y el plan de la ciudad, de la administración del gobierno local con planeación y sus planes de gobierno dentro de una priorización de los recursos donde no se recorten las bibliotecas ni telecentros.
- La Alfabetización Informacional es el valor agregado de parques bibliotecas para capturar nuevos usuarios con formación artística y cultural en las comunidades



Datos de contacto:

Centro de Información (CIS) de la Universidad de Washington. Ricardo Gómez, rgomez@u.washington.edu

Universidad ICESI lfbaron@icesi.edu.co

Fundación Colombia Multicolor. Mónica Valdés, monica@colombiamulticolor.net