

Este documento de trabajo resume las opiniones ofrecidas por un grupo de cinco participantes: cuatro bibliotecas y 1 propietario de una sala de internet, este último se trata de un negocio comercial que ofrece además venta de minutos de celular y servicio de fotocopiado frente a la universidad de San Gil, Unisangil; bibliotecólogos/os, funcionarios públicos algunos con contrato tipo Orden de Prestación de Servicios (OPS).



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 San Gil, Departamento Santander. 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:** SAN GIL  
**Lugar:** Centro de Convivencia y Cultura, Calle 22 No. 9-32, Barrio La Industrial  
**Sesión:** Viernes, 10 de marzo, 9:00 am. - 12:00 m  
**Relatora:** Ivonne Pico, ivonnepico@gmail.com, 318-488 88 24



educación no formal para público adulto rural y de escasos recursos económicos; caso similar sucede en Girón donde también la biblioteca adelanta diversos tipos de alianzas con organizaciones como el SENA para hacer un mejor aprovechamiento de los recursos técnicos y físicos del lugar.

En el caso de la biblioteca Gabriel Turbay de Bucaramanga, la experiencia acumulada la convierte en un centro de confluencia cultural de carácter regional donde además se desarrollan políticas de uso que promueven la inclusión y no discriminación hacia las personas con discapacidad y de estratos menos favorecidos. Una anécdota interesante que compartió el responsable del centro es cómo un joven habitante de la calle cambió su forma de ver el mundo cuando tuvo la posibilidad de acceder a los servicios del lugar; al contrario de ser discriminado fue acogido y hoy es una de las personas que anima y capacita a quienes llegan por primera vez al recinto.

En San Gil, la biblioteca municipal está articulada en el Centro de Convivencia y Cultura donde además funcionan la Comisaría, una ludoteca, el programa 'Familias en Acción' y el consultorio jurídico, entre otros servicios, lo que permite tener un caudal interesante de potenciales usuarios-usuarias así como diversidad en los servicios que se pueden ofrecer. Por lo pronto, es un espacio acogido por niños y niñas del sector lo que corresponde a una población vulnerable y de escasos recursos lo mismo que a padres e hijos que acuden a la biblioteca como lugar de espera y entretenimiento mientras desarrollan labores en alguna dependencia del Centro.

### USOS DE LAS TIC en este territorio

En San Gil, hay presencia permanente de cibercafés –más conocidos como salas de internet–, están ubicados principalmente en las zonas aledañas a los centros educativos (universidad, colegios, escuelas) y los alrededores del parque principal.

Cada vez se hace más frecuente la presencia de estas salas de Internet en los barrios de la ciudad. Y una característica particular es que se complementan con la venta de minutos, servicio de fotocopiado y la venta de artículos de papelería. Se estima que hay más de un centenar de cabinas y salas de Internet, que sumados con el negocio de la telefonía (venta de tiempo de uso de teléfono fijo y celular) puede llegar a los quinientos, pues se ha convertido en un negocio masivo de presencia hasta en las tiendas modestas de los barrios.

Los tipos de cliente pueden variar dependiendo del sector: si se trata de negocios ubicados en los alrededores de centros educativos predomina un perfil de usuario joven y estudiantil así mismo sus necesidades de consulta: tareas, investigación temática, entretenimiento, digitación de trabajos, etc. Estos lugares también se convierten en 'lugares de encuentro' para estos grupos de personas que con frecuencia acuden a utilizar los servicios.

Si se trata de sitios ubicados en otros sectores de la ciudad, el perfil del público usuario es más variado: niños/as, personas jóvenes y adultas que hacen uso de estos lugares de distinta manera: búsqueda de información, investigación, acceso a entretenimiento (juegos, chat, redes sociales); búsqueda de oportunidades de trabajo, etc.



### USOS DE LAS TIC en este territorio

En San Gil, hay presencia permanente de cibercafés –más conocidos como salas de internet–, están ubicados principalmente en las zonas aledañas a los centros educativos (universidad, colegios, escuelas) y los alrededores del parque principal.

Cada vez se hace más frecuente la presencia de estas salas de Internet en los barrios de la ciudad. Y una característica particular es que se complementan con la venta de minutos, servicio de fotocopiado y la venta de artículos de papelería. Se estima que hay más de un centenar de cabinas y salas de Internet, que sumados con el negocio de la telefonía (venta de tiempo de uso de teléfono fijo y celular) puede llegar a los quinientos, pues se ha convertido en un negocio masivo de presencia hasta en las tiendas modestas de los barrios.

Los tipos de cliente pueden variar dependiendo del sector: si se trata de negocios ubicados en los alrededores de centros educativos predomina un perfil de usuario joven y estudiantil así mismo sus necesidades de consulta: tareas, investigación temática, entretenimiento, digitación de trabajos, etc. Estos lugares también se convierten en 'lugares de encuentro' para estos grupos de personas que con frecuencia acuden a utilizar los servicios.

Si se trata de sitios ubicados en otros sectores de la ciudad, el perfil del público usuario es más variado: niños/as, personas jóvenes y adultas que hacen uso de estos lugares de distinta manera: búsqueda de información, investigación, acceso a entretenimiento (juegos, chat, redes sociales); búsqueda de oportunidades de trabajo, etc.

### Lo que se gana con el Internet...

- Comunicación más rápida, facilidad, contacto con el mundo y otras culturas con un click; visión de mundo, instantaneidad, competitividad y productividad – nuevas formas de hacer emprendimiento.
- Se ahorra/gana espacio en lo físico. La digitalización de los libros permitiría tener grandes cantidades de información en unas cuantas "gigas de memorias".
- Otras lógicas en las transacciones económicas: afianzamiento en el uso del dinero plástico, sin desatender los riesgos de dichas transacciones.
- Procesos de lecto –escritura más interactivos que combinan redacción, animación etc.

### Lo que se arriesga/pierde con el Internet...

- La privacidad. Hay una sobre exposición de las personas en el uso de las redes sociales (por ejemplo), donde se comparten datos, gustos, preferencias sin ningún cuestionamiento de a dónde va esta información o quien hace uso de ella. Los sentidos en cuanto a la noción de privacidad se ha venido transformando.
- Las formas de expresión de los afectos de las maneras tradicionalmente conocidas también se van transformando; nuevos lenguajes, nuevos códigos de comunicación.
- Las formas flexibles del sistema educativo actual poco contribuye a que las personas jóvenes miren con interés su formación lecto-escritora.

### OTROS DESAFIOS

"Yo tengo 10 mil libros y la gente quiere el único computador que tengo..."

"Las bibliotecas deben ser vistas como un supermercado cultural..."



- Uno de los principales desafíos de las bibliotecas públicas está en la capacidad de persuasión que puedan tener para que las personas visitantes hagan uso de las ofertas bibliográficas antes que de los equipos de informática para la búsqueda de soluciones a sus deberes escolares.

- La dinámica de la biblioteca puede entenderse en su capacidad de asumirse como una agencia de comunicación e información; y el bibliotecario construir su rol en el paso de ser más que un 'pasador de libros' para ser un agente integral que ofrece diversidad de opciones para la búsqueda de la información/formación de las personas usuarias.

- La posibilidad de la incorporación de TIC's en la vida cotidiana ha cambiado las formas 'de hacer'. La sensación de 'inmediatez' es uno de los justificativos para que la gente prefiera descargar la información de Internet y ahorrarse la búsqueda en enciclopedias o libros.

- La incorporación de las tecnologías de información y comunicación en la vida cotidiana han cambiado también las formas de relacionarse a nivel familiar y social: redes virtuales, ensimismamiento, abstracción en la pantalla, menos jóvenes en los parques, etc.; sin embargo hay coincidencia en que éste es un desafío de toda la sociedad y que comienza por el núcleo básico que es la familia.

- Las bibliotecas deben ser vistas no sólo como un lugar de información documental. Deber ser un lugar de convergencia y de acceso a información de carácter local: turística, cultural, educativa, de entretenimiento, social, económica, etc. Bibliotecas y ludotecas deben ser vistas como 'vitrinas vendedoras' de los municipios y las regiones locales.

- La integración en la biblioteca con la tecnología justamente para que los servicios sean más complementarios y atractivos para todos los grupos poblacionales que accedan a sus servicios.

- La información actualizada es una ventaja del internet y frente a eso la biblioteca no tiene cómo competir; la clave está en tener otras maneras de presentar la información que ofrezca la biblioteca para que sea un complemento a la información del día a día.

### Una opinión acerca de la inversión de los recursos públicos:

La nueva ley que ampara el trabajo de las bibliotecas es reconocida como una referencia importante para el desarrollo del trabajo de quienes tienen el encargo de velar por el funcionamiento de las bibliotecas municipales; al hablar de inversión de recursos el grupo coincidió en que "la capacitación" es uno de los más importantes y necesarios para construir realmente procesos de transformación de vidas y realidades que puedan ser sostenibles en el tiempo (emprendimiento). Seguida a la capacitación está la inversión en tecnología, la conectividad, entre otros.

### Aspectos que median la escogencia de los lugares de Internet

La calidad de la atención, la integralidad del servicio, la comodidad del espacio, la ambientación del lugar, el precio



### Evidencias generales de impacto de la tecnología en la vida cotidiana:

Hola, ¿dónde estás...? (Pregunta habitual cuando se llama por celular)

"El internet es como una gran biblioteca sin catálogo"

- Con la apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación, TIC, hay otras formas de hacer investigación y de llevar procesos de aprendizaje. Las bibliotecas tienen las posibilidades de potenciar dichos aprendizajes en la medida en que puedan integrar este servicio a sus actividades cotidianas y que estén acompañadas de un componente lúdico-pedagógico.

- El uso de herramientas como el internet es variado y diverso; sin embargo, satisfacer una necesidad como el acceso a información es uno de los más básicos. A partir de ahí se desdibujan otros usos como el entretenimiento, investigación, educación, búsqueda de afecto (agencias matrimoniales, amistades por internet), trámites legales (certificados de procuraduría, certificado judicial, etc). En el ámbito del aprendizaje se destaca también el potencial de las capacitaciones virtuales tales como seminarios, diplomados, videoconferencias, etc.

- Otras herramientas tecnológicas que se identifican con las cuales hay relación son los medios de comunicación principalmente los medios locales/comunitarios existentes en el entorno; una primera dimensión es como canales de difusión de los programas de capacitación que se ofrecen o de programas de contenido educativo previamente grabados.

- A pesar de los riesgos/desventajas que las tecnologías de información y acceso a capacidad pueden representar en algunos casos, ya no se concibe procesos de formación sin el uso o el acceso a ellas; no contar con una de informática bien dotada o con suficiente capacitación para su manejo, incluso se considera una desventaja, un atraso.

Datos de contacto:

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

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