

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Barón, L. y Gómez, R. (2012). Relaciones sociales y sensación de conexión. Usos de cibercafés, telecentros y bibliotecas en Colombia. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 5 (1), Artículo 6. Disponible en la siguiente dirección electrónica:  
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>

**RELACIONES SOCIALES Y SENSACIÓN DE CONEXIDAD. USOS  
DE CIBERCAFÉS, TELECENTROS Y BIBLIOTECAS EN  
COLOMBIA**  
**PERCEPTIONS OF CONNECTEDNESS: PUBLIC ACCESS COMPUTING AND SOCIAL INCLUSION IN  
COLOMBIA**

*BARÓN*, Luis Fernando  
Profesor de la Universidad Icesi, Cali  
[lfbaron@icesi.edu.co](mailto:lfbaron@icesi.edu.co)

GÓMEZ, Ricardo  
Profesor Asistente, Escuela de Información, Universidad de Washington  
[rgomez@u.washington.edu](mailto:rgomez@u.washington.edu)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## Resumen

Entre todos los beneficios que el acceso público a computadores ofrece a los usuarios, hay uno que es sobresaliente: las relaciones personales con familiares y amigos. Una mirada más fina a los resultados de un estudio cuantitativo y cualitativo con usuarios de bibliotecas, telecentros y cibercafés en Colombia muestra que 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. El uso de computadores de acceso público con frecuencia puede llevar a experiencias de empoderamiento y de desarrollo de capital social, dos factores intangibles que son críticos para el desarrollo comunitario. Este estudio usa métodos mixtos de investigación, combinando entrevistas con encuestas en cinco regiones del país para desentrañar los beneficios de acceso público a computadores para las comunidades marginales. Los hallazgos aportan nuevas ideas sobre el impacto de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo comunitario y para la inclusión social.

**Palabras Clave:** Colombia, bibliotecas, cibercafés, telecentros, relaciones, redes sociales

Recibido: 29 de diciembre de 2011

Aceptado: 19 de enero de 2012

## ABSTRACT

Of all the benefits public access computers (PAC) offer users, one stands apart: stronger personal connections with friends and family. A closer look at the results of a qualitative study among users of libraries, telecenters, and cybercafés in Colombia, South America, shows that social media and personal relationships can also have an important community and sociopolitical dimension. By fostering a sense of belonging and connectedness to community and to a larger world, PAC usage often leads to feelings of empowerment and development of social capital, two intangible factors that are critical for community development. This study used a mixed-methods approach, combining surveys and interviews in five regions of the country, to uncover the benefits of PAC for underserved communities. Its findings contribute new insight about the impact of information and communication technologies (ICT) on community development and social inclusion.

**Keywords:** Colombia Libraries, relationships, social networks.

Submission date: December 29th, 2011

Acceptance date: January 19th, 2012

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 1. Introducción<sup>1</sup>

“Ufff, Internet es lo mejor. Es una forma de no desconectarse del mundo real y de lo que sucede en la realidad, porque estos dos mundos se complementan”.

*Testimonio usuario Cybercafé, Medellín.*

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

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

Este artículo presenta una nueva manera de comprender el impacto del acceso público a los computadores basado en los resultados de un estudio en profundidad que indagó sobre sus usos en bibliotecas, telecentros y cybercafés en Colombia. El estudio enfatiza la experiencia de los usuarios y sus percepciones sobre la importancia del acceso público a computadoras y el uso de TIC en su vida cotidiana. El análisis de la información cualitativa y cuantitativa muestra que los beneficios más importantes están por una parte en el acceso más rápido y más fácil a mayor información (incluso más barata) y por otra, las oportunidades que han ganado para cultivar relaciones personales. También hay otros beneficios relacionados con el entretenimiento, el aprendizaje y la educación que fueron destacados. En menor grado, fueron mencionadas las posibilidades de hacer transacciones o actividades relacionadas con el trabajo y con la búsqueda de empleo.

---

<sup>1</sup>Una versión previa a este artículo fue presentada en la Conferencia HICSS-45, Hawái.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

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

Las anteriores evidencias también nos generan las siguientes preguntas: ¿Por qué es importante para usuarios de las TIC estar conectados con lugares, con amigos y con otras personas? ¿Qué consiguen con estos contactos y conexiones? ¿Qué significan estas relaciones para la vida cotidiana de los usuarios y para sus contextos locales? ¿Habrá relaciones entre estos resultados intangibles y el proceso de fortalecimiento de capital social y del empoderamiento individual y local? En este documento hacemos una exploración alrededor de estas preguntas describiendo y analizando el ecosistema de acceso público a TIC en Colombia. Para ello nuestro estudio enfatiza la importancia de comprender el impacto desde la perspectiva de los usuarios, escuchando sus voces y tratando de entender el significado de sus experiencias de uso de computadores y acceso a Internet en lugares públicos alrededor del país.

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

Finalmente, para tener una mejor comprensión de los impactos de las TIC, hacemos un ejercicio de comparar estos significados y estrategias locales con criterios básicos producidos por proyectos y prácticas de empoderamiento y de capital social.

Para alcanzar los anteriores propósitos en este artículo, primero, presentamos una revisión de la bibliografía relevante sobre los impactos de las TIC, en particular, del acceso público a computadores y del entorno del acceso público en Colombia. Enseguida presentamos referentes claves de la literatura sobre empoderamiento y capital social que nos serán útiles para analizar los usos de las TIC en los cibercafés, telecentros y bibliotecas consultadas. Después describimos la metodología utilizada en este estudio y algunos de los hallazgos más importantes. Al final, presentamos nuestro análisis y

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

concluimos con una discusión de las implicaciones futuras de estos hallazgos para el campo de TIC y desarrollo.

## 2. Contextos y revisión de literatura

Aunque el conflicto armado interno ha marcado la historia reciente del país, Colombia muestra una extraordinaria estabilidad y un constante crecimiento de capital humano, lo cual lo ubica dentro de los países con mayor desarrollo en la región. Colombia está ubicada en la punta noroccidental de Suramérica, en una zona tropical que toca la línea del Ecuador. De este modo, la ubicación geoestratégica del país favorece el comercio y las comunicaciones. Además de una incalculable riqueza en diversidad natural y una gran variedad de ecosistemas climáticos, Colombia tiene recursos para el desarrollo comercial, dada su proximidad con el Canal de Panamá y con largas líneas costeras sobre el Océano Pacífico y sobre el Océano Atlántico. Todos estos factores hacen de Colombia la puerta a Suramérica y explican la importancia de sus puertos que dan la cara al resto de Suramérica, a Europa y a los países del Pacífico.

A pesar de los importantes desarrollos humanos de la última década, la pobreza, la exclusión y los problemas de gobernabilidad todavía están en niveles inaceptables: muy altos para los primeros dos y muy bajos para el último. Estas características han sido críticas para la manera como las personas se comunican, como buscan información y, también, la manera como los colombianos usan y adquieren la información a través de las TIC. La naturaleza progresista de las políticas públicas del gobierno y de las inversiones en comunicaciones, en educación y en el ámbito público, ha favorecido la creación de lugares de acceso público a TIC en Colombia. Sin embargo, las decisiones y los compromisos de las organizaciones sociales y las acciones iniciadas por las comunidades, han sido el real motor de desarrollo del acceso público en el país.

### El acceso público a computadores

En una revisión exhaustiva de la literatura sobre el impacto del acceso público a TIC, investigadores de la Universidad de Washington (Sey & Fellows, 2009) concluyeron que aunque las TIC están ampliamente reconocidas como importantes recursos para el avance socioeconómico en países desarrollados y en países en vía de desarrollo, hay muy poca evidencia de los impactos del acceso público a las TIC. Esto no es necesariamente porque el acceso público no ha tenido impacto, sino porque es difícil identificarlo y medirlo.

Estas investigadoras encontraron que, mientras algunos estudios concluyen que los impactos son altos en una variedad de áreas, por ejemplo, en el desarrollo de capacidades, la creación de empleos y el activismo cívico, otros estudios encuentran impactos limitados en estas mismas áreas. La revisión de literatura mencionada aporta, además, ideas valiosas sobre la relevancia del acceso público a TIC, particularmente en los casos que reciben fondos públicos para su funcionamiento. Esto es, en parte, debido a

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

que un número importante de iniciativas de acceso público a TIC no han producido los resultados esperados y no han logrado ser sostenibles.

Además de lo anterior, las investigadoras Sey & Fellowsre reconocen que estas iniciativas están sirviendo a necesidades de socialización más que a necesidades económicas o relacionadas con el bienestar (Sey & Fellows, 2009). Y estas últimas son las que generalmente más se asocian con los proyectos de TIC y desarrollo. Un segundo factor que contribuye a esta sensación general de desencanto es la dificultad de identificar los beneficios precisos que ofrece el acceso público a las TIC, especialmente en niveles macro (nacionales o regionales).

Los anteriores resultados también son confirmados por estudios recientes sobre acceso gratuito a computadoras en las bibliotecas públicas de Estados Unidos. Estos estudios mostraron que en el 2008 aproximadamente 77 millones de personas visitaron las bibliotecas públicas para usar internet. La gran mayoría de estas personas eran de bajos ingresos y estaban buscando trabajo o haciendo tareas en las terminales de computadores de la biblioteca, o usaban sus propios computadores personales para conectarse a las redes inalámbricas de estas. De acuerdo con este estudio, los computadores de las bibliotecas son utilizados principalmente para conexiones sociales, educación, empleo, salud, para bienestar, gobierno electrónico, activismo comunitario y para el manejo de finanzas personales (Becker et al., 2010).

#### El ecosistema de acceso público a computadores en Colombia

Hay tres tipos de centros que constituyen el sistema acceso público en Colombia: las bibliotecas públicas que están planeando ofrecer cada vez más acceso a computadores y al internet. De acuerdo con la Red Nacional de Bibliotecas a Julio de 2011 su número total ascendía a 1178, de las cuales 522 contaban con servicio de internet.<sup>2</sup> Sin embargo hay un programa para aumentar dramáticamente esta proporción a todas las bibliotecas públicas en el año 2015 gracias a un proyecto entre el Ministerio de la Cultura de Colombia y la Fundación Bill y Melinda Gates de Estados Unidos.

Los telecentros comunitarios son centros sin fines de lucro que ofrecen acceso público a que hacen parte de programas de desarrollo y de otras actividades o iniciativas comunitarias relacionadas con salud, agricultura o educación. En este momento hay 1062 telecentros operados por organizaciones no gubernamentales en Colombia (Casasbuenas, 2007), y 1.669 operados por programas financiados por el gobierno, principalmente la iniciativa del gobierno nacional, el programa Compartel, lo cual da un total aproximado de 2,731 telecentros.

En tercer lugar están los cibercafés o cafés internet, centros con ánimo de lucro que ofrecen acceso público como un negocio, frecuentemente articulado con otros servicios como comidas, bebidas, fotocopias, impresiones, escáner, entre otros. Nuestra

---

<sup>2</sup> Página web [www.bibliotecanacional.gov.co](http://www.bibliotecanacional.gov.co)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

extrapolación de datos a partir de informes oficiales sugiere que hay unos 15,053 cibercafés en el país a principios de 2010<sup>3</sup>. Basados en encuestas de usuarios, un estudio del Departamento Nacional de Estadística (DANE), encontró que el tipo de acceso más frecuente a Internet es a través de espacios de acceso público, especialmente de espacios pagados (47.2%), seguido por acceso en casa (43.8%), en un centro educativo (26.6%), en un centro de trabajo (24.6%) o en la casa de alguien más (16.3%). El uso de acceso público gratis -que es proveído principalmente en las bibliotecas- es el menos usado con solo 4.1% (Colnodo, APC, Corporación Colombia Digital, & Observatorio de Sociedad Gobierno y Tecnologías de Información - Observatics, 2007).

Lo anterior muestra que el acceso público a computadores es un actor importante en el uso de computadores e Internet en Colombia; casi la mitad del uso de internet es a través de lugares de acceso público a computadores. Es más, el acceso público a computadores es un componente importante del Plan Nacional de TIC: En Línea con el Futuro de 2008-2019 (2008) y ocupa un lugar central en la nueva Ley de Bibliotecas Públicas de 2010. Tanto uno como el otro, el Plan Nacional de TIC y la Ley de bibliotecas públicas, se basan en las bibliotecas y en los telecentros para la implementación de sus programas. Sin embargo, ninguno de ellos incluye los cibercafés en sus planes, aunque los cibercafés aparecen como tres veces más que el número de las bibliotecas y los telecentros juntos.

Las bibliotecas públicas, los telecentros y los cibercafés constituyen la mejor oportunidad de formación, de capacitación y de acceso para las comunidades marginales y vulnerables, las cuales constituyen un alto porcentaje de la sociedad colombiana. Estos centros de acceso público representan no solamente una alternativa de información, educación, entretenimiento y comunicación, sino que también son espacios de socialización: un lugar para interactuar, un sitio donde se generan cambios en las relaciones entre el Estado y los ciudadanos, y un espacio donde las personas pueden mejorar sus vidas cotidianas. Estos centros de acceso público también representan una alternativa importante para la generación de empleo, para el fortalecimiento del empresarismo y el desarrollo personal y profesional.

### El empoderamiento y el capital social

Las nociones de empoderamiento y de capital social son críticas para una mejor comprensión de las dimensiones intangibles en el uso del acceso público a computadores. De este modo, haremos una revisión muy breve a estos conceptos para relacionar con los hallazgos de este estudio. Entendemos el concepto de empoderamiento como un proceso -y no solamente como un evento- en el cual los individuos, las organizaciones y las comunidades ganan control sobre sus propias condiciones sociales y económicas, sobre los procesos políticos que las afectan y sobre sus propias historias

---

<sup>3</sup> Esto es basado en un informe trimestral del Ministerio de TIC, obtenido para el primer trimestre del 2010 en el sitio web [www.mintic.gov.co/mincom/fasesindex](http://www.mintic.gov.co/mincom/fasesindex). Este informe cita el número de conexiones de banda ancha de internet para acceso compartido separado del acceso en casas o en negocios y a ese número le restamos los números conocidos totales de bibliotecas y de telecentros.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

(Melkote & Steeves, 2001). De otra parte definimos el capital social como los bienes disponibles a los individuos o a los grupos cuyas fuentes están en la estructura y en el contenido de las relaciones sociales de los actores, y sus efectos se expresan en la información, en la influencia en el poder, y en la solidaridad que se hace disponible a estos actores sociales (Adler & Kwon, 2002).

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

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

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

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

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



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Sin embargo, uno de los riesgos que expresan investigadores tales como M. Woolcockes que este tipo de vínculos fuertes de carácter interno, combinados con vínculos débiles externos pueden producir una relación donde la solidaridad interna puede ir en detrimento de la integración de los actores a mundos más amplios (Woolcock, 1998). Es más, Adler & Kwon indican que dependiendo del contenido, de las normas y de las creencias, un grupo con vínculos internos fuertes, pero con pocos vínculos externos, pueden convertirse en insular o xenofóbico o, alternativamente, puede usar su capital social interno para estimular y ayudar a sus miembros a buscar relaciones con otros espacios externos (Adler & Kwon, 2002)

Como veremos, estas dimensiones de empoderamiento y de capital social, son útiles para entender algunas de las percepciones de los usuarios en la manera en que usan los computadores de acceso público, y como éstos les han transformado sus vidas, especialmente trayendo consigo nuevas formas de relaciones y un sentido de pertenencia en un mundo más amplio. Esto es lo que hemos llamado aquí a la *conexidad*.

### 3. Métodos

En este estudio examinamos las bibliotecas públicas, los telecentros y los cibercafés como los principales puntos de acceso público a TIC en Colombia. Bajo telecentros incluimos tanto los telecentros comunitarios (los que son apoyados por organizaciones no gubernamentales) y los telecentros gubernamentales (apoyados por el programa gubernamental Compartel y por algunos gobiernos locales). También incluimos los cibercafés en el estudio para tener una visión más holística del ecosistema del acceso público a computadores en Colombia. Utilizamos como marco teórico el esquema de ACE: Acceso, Capacidad y Entorno, desarrollado en el estudio global del Panorama de Acceso Público a TIC (Gomez, 2010), el cual ayuda a establecer una comprensión más integral del acceso público a los computadores en el país, no solo del acceso a equipos y a internet sino de las capacidades de los actores involucrados y de sus diversos entornos.

Para reflejar mejor la diversidad de la población en el país, adoptamos los criterios de distribución regional utilizados en el Estudio Nacional de Televisión Comunitaria, el cual dividió al país en cinco regiones basados en sus características culturales y demográficas: la Costa Caribe, los Santanderes, Antioquia y eje cafetero, la región central y la región suroccidental (Angel, 1998). Este modelo de distribución regional nos permitió tener una cobertura nacional y construir una muestra agregada proporcionalmente, con relevancia estadística en las regiones seleccionadas. Todo lo anterior basados en el Censo del 2005.

En cada una de las cinco regiones organizamos una muestra, o tomamos la muestra de una ciudad capital y de un pueblo pequeño para poder reflejar la diversidad y la variedad de los entornos urbanos y no urbanos en diferentes espacios culturales y geográficos del país. El trabajo de campo fue hecho en Colombia en la primera mitad del año 2010 por investigadores de la Universidad de Washington, la Universidad Icesi y la Fundación Colombia Multicolor con un equipo de aliados locales.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Para la recolección de información utilizamos varias herramientas:<sup>4</sup>diseñamos una encuesta para establecer generalidades sobre el acceso a lugares de acceso público. Desarrollamos entrevistas en profundidad con expertos nacionales y locales y realizamos entrevistas estructuradas con usuarios de los tres lugares de acceso público. También hicimos entrevistas estructuradas con operadores<sup>5</sup> de estos lugares y realizamos talleres y grupos focales con operadores y usuarios en seis municipios diferentes.

De este modo, aplicamos 1182 encuestas, poniendo especial atención a criterios de igualdad de género, inclusión de diferentes edades y grupos étnicos (indígenas o afrocolombianos en los lugares donde esto fuera relevante). Las encuestas fueron aplicadas por aliados locales en bibliotecas, telecentros y cibercafés a diferentes horas del día en diferentes días de la semana.

También hicimos 10 entrevistas a expertos organizadas en 2 grupos: seis investigadores sobre TIC vinculados a universidades, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, la mayoría de ellos ubicados en ciudades grandes como Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, y también cuatro líderes de opinión involucrados con actividades de comunicación e información en una de las comunidades de cada región. Además hicimos entrevistas estructuradas a 100 operadores -20 en cada región- buscando un balance entre ciudades principales y municipios. También tuvimos en cuenta aspectos relacionados con equidad de género, diferente representación generacional y diversidad étnica para estas entrevistas estructuradas.

En las entrevistas personales a usuarios hicimos preguntas sobre las maneras de abordar el enfoque y el uso de las TIC poniendo especial atención a las experiencias personales para aprender y usar las TIC. A los usuarios también se les preguntó sobre la capacidad de las TIC para transformar sus experiencias de vida, sobre sus motivaciones para usarlas y su visión acerca de las TIC y el desarrollo.

Por último, sostuvimos seis talleres de grupos focales –uno en cada región del país-. Aproximadamente 12 miembros de la comunidad participaron en cada taller, el cual incluía usuarios y operadores, u otros actores en el campo de acceso público a TIC en la comunidad. Allí se prestó especial atención a la equidad de género, a diferentes edades, niveles educativos y estratos socioeconómicos, así como a la inclusión de personas con discapacidades y provenientes de minorías étnicas. El propósito de estos talleres era facilitar conversaciones que nos permitieran entender las prácticas de información y comunicación en cada una de las comunidades, con particular atención al rol de los espacios de acceso público a TIC en el desarrollo comunitario. Otro propósito de estos talleres era identificar las interacciones entre los distintos centros de acceso público, los

---

<sup>4</sup> Las herramientas de recolección de información están disponibles en el sitio web

<http://faculty.washington.edu/rgomez/projects/colombia/index.html>

<sup>5</sup> El concepto de operador se refiere a las personas que se hacen cargo de recibir al público y les ofrecen ayuda, soporte o servicio en las bibliotecas, los telecentros y los cibercafés.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

teléfonos celulares, la radio comunitaria y otras perspectivas locales sobre los beneficios y los impactos de los centros de acceso.

Todos los datos fueron recolectados en español por hispanoparlantes, y se prepararon notas detalladas después de cada grupo focal. Las entrevistas fueron transcritas, preservando su carácter anónimo, y toda la información fue codificada utilizando ATLAS TI, un paquete de computación para análisis cualitativo. Los datos de las encuestas fueron registradas y analizadas utilizando programas de computación para análisis estadístico (SPSS), así como hojas de cálculo de Excel. Las respuestas a las preguntas abiertas de las encuestas a usuarios fueron transcritas y agrupadas con base en un proceso interactivo de identificación de temas emergentes. Doce temas fueron identificados y después fueron organizados en cuatro grupos.

#### **4. Principales Hallazgos**

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

Los lugares de acceso público se usan principalmente para satisfacer necesidades personales y sociales, tales como comunicarse con amigos y familia, para entretenerse, para hacer tareas y para desarrollar habilidades en el uso de computadores. Una mejor educación y las posibilidades de conseguir un empleo en el futuro representan asuntos determinantes en las decisiones que toman las personas para hacer uso de los lugares de acceso público a internet. La mayoría de los usos están relacionados con actividades e intereses personales y de socialización y en menor medida, ocurren algunos usos para finalidades culturales, económicas y políticas de carácter colectivo u organizacional.

##### Los beneficios percibidos del acceso público

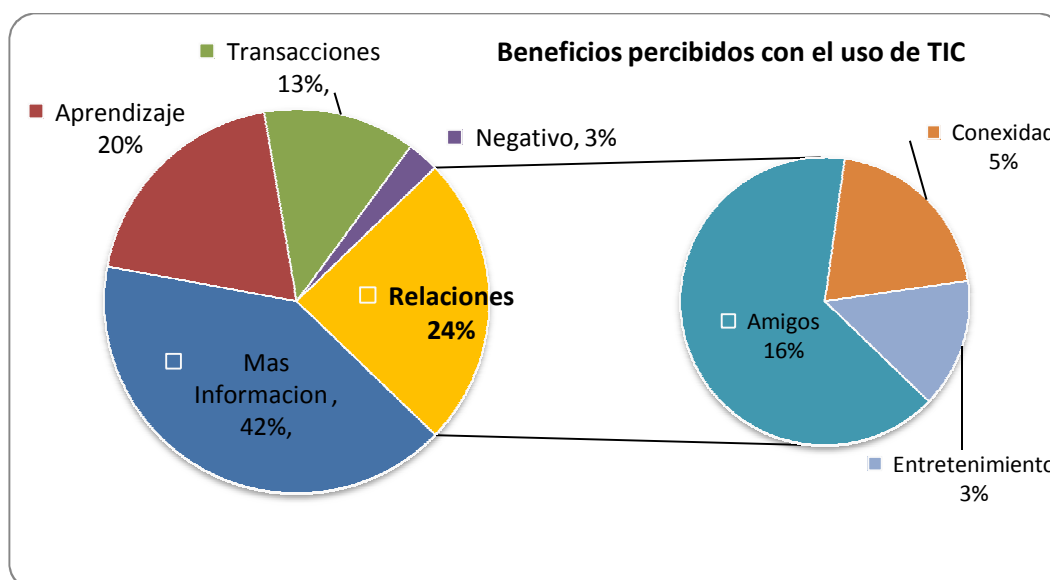
La encuesta nacional incluyó una pregunta abierta sobre cómo el acceso público a computadores le ha cambiado la vida a los usuarios. Las respuestas a esta pregunta resultaron en doce temas que fueron agrupados en cuatro grandes categorías: mayor información (42%), relaciones (25%), aprendizaje (20%) y transacciones (10%). Todas estas pueden tener consecuencias negativas, que fueron identificadas por un pequeño porcentaje de las personas que respondieron la encuesta (3%). Las consecuencias negativas están relacionadas principalmente con un aumento en la dependencia o la adicción al internet; con menos tiempo disponible para otras cosas; con interacciones o

Versión PDF para imprimir desde  
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

conocimientos más superficiales; con nuevos costos, y con problemas con virus, hackers y falta de privacidad.

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

El tercer tema tiene que ver con el entretenimiento (4%). Una pequeña proporción de los usuarios enfatiza que su acceso público ha abierto nuevas formas de entretenimiento, pasando más tiempo con amigos, principalmente jugando juegos en línea y compartiendo música. La siguiente gráfica muestra la distribución de las respuestas sobre los beneficios percibidos cuando se accede a Internet y su relación con los componentes que hacen parte de la categoría que hemos llamado *relaciones*:



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

Es importante indicar que aun cuando los temas y las categorías son basados en categorías no excluyentes, los presentamos aquí como categorías absolutas para simplificar la presentación de los datos.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Estar en contacto con familiares y amigos, construir otras relaciones y conectarse con otras personas, lugares y culturas representan los beneficios más importantes que las tecnologías de información y comunicación presenta a los usuarios en sus contextos locales. La oportunidad de aprender nuevas cosas, de estar informados, de abrir nuevos mundos es otro beneficio valioso que nuestra investigación cualitativa descubrió. Al interior de los datos cualitativos emergen relaciones importantes entre el trabajo en grupo y la creación de empleo a través del uso de TIC.

Muchos de los informantes hablaron sobre las oportunidades que las TIC ofrecen para comunicarse con personas que están geográficamente distantes, tanto en el país como internacionalmente. Además mencionan que las TIC les ofrecen nuevas oportunidades para compartir con otros, enfatizando la sensación de proximidad e inmediatez de estas comunicaciones. Alrededor del 35% de las respuestas clasificadas bajo el tema de estar en contacto con familiares y amigos, mencionan también la posibilidad de hacer nuevos contactos y amigos a través de las TIC, también como una manera de conocer nuevos lugares, culturas y regiones. Un porcentaje menor de la muestra mencionó que a través de las TIC, también están en contacto con personas de su misma ciudad, su mismo pueblo o su mismo vecindario.

Los contactos que mantienen y construyen los usuarios con el ingreso a TIC implican una mezcla de relaciones personales, de trabajo, educativas y académicas. Las respuestas también enfatizan la velocidad y facilidad con que son capaces de conectarse, y mencionan de qué manera esas relaciones han abierto nuevas oportunidades para el aprendizaje, para la información y para diferentes actividades comerciales.

Cuando los entrevistados hablaron sobre las búsquedas de nuevas personas y de nueva información, sus respuestas, en general, tenían un tono positivo, de éxito y de satisfacción por el alto grado de efectividad que las TIC les ofrecían, y por supuesto expresaron muy bajos niveles de frustración. Afirmaciones tales como “cada vez que busco algo lo encuentro” son muy comunes. Y varios comparan esta nueva situación con su estado anterior de desinformación y aislamiento. En general, señalan cómo las TIC les hace la vida más fácil, abriéndoles alternativas para conocer otras personas, culturas o fuentes de conocimiento. También ofreciendo nuevas opciones de entretenimiento y presentándoles nuevas herramientas (software, plataformas) que les permiten crear e imaginar nuevas alternativas para diferentes tareas individuales y grupales. Uno de los entrevistados expresaba esta sensación de manera bastante optimista “puedo alcanzar todo el mundo con la punta de mis dedos”.

### Hilando fino

Al analizar las respuestas agrupadas bajo el tema de relaciones mediante un trabajo más cuidadoso encontramos también cinco temas comunes. Estos temas ofrecen una

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

comprensión más fina de las percepciones de los usuarios sobre la manera en que los computadores y la internet les han cambiado la vida. Los cinco temas son los siguientes:

Aprendiendo nuevas cosas, estando mejor informados y abriendo nuevos mundos.  
La habilidad de comunicarse con personas de otros lugares, otros países y otras regiones.  
Una mejor información o más sensibilidad sobre lo que está pasando en otros lugares: (nacional o internacionalmente).  
La velocidad y la facilidad con la cual se puede conseguir información y comunicar con otros.  
Los beneficios en el trabajo (trabajo en grupo y mejor comunicación con clientes).

Estas nuevas perspectivas conectan las relaciones con familiares y amigos con la sensación de conexidad y con las oportunidades para el juego y entretenimiento. Enseguida describirnos cada una de ellas para poder entender de qué manera contribuyen a la sensación de bienestar (de mayor calidad de vida) expresada por los usuarios:

#### Aprendiendo nuevas cosas a través de las relaciones

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

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

El internet también es visto como una herramienta fundamental para estar conectados con el mundo real y con la sociedad en que vivimos. Muchos de los entrevistados, bajo la categoría de relaciones, indican que el acceso a la información les permite tanto comparar y reflexionar como tomar decisiones en relación con temas sociales y políticos: aplicar a un trabajo, adoptar una posición política o votar o decidir en que actividades culturales participan. Por ejemplo, una de los informantes dice: “Yo no sabía de la política pública de la salud, y ahora me ha ayudado a pelear por cosas que debería tener mi hija”. Para otros informantes las TIC han ofrecido nuevas oportunidades para ver y aprender sobre cosas que no habían visto en sus contextos locales, sobre asuntos de medio ambiente, cultura, historia, geografía o salud. Algunos indican que las TIC les han ayudado también a encontrar oportunidades e información sobre trabajos, para aprender a expresarse y para crecer como personas. Los entrevistados también mencionaron como

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

ahora pueden ver mas claramente las diferencias tecnológicas entre el pasado y el presente, por ejemplo, cómo se hacían las cosas antes y cómo se hacen ahora.

Estas son algunas de las anotaciones sobre el pasado que resultaron más destacadas: las dificultades de acceso y lentitud para acceder a información o para contactar a alguna persona o institución; las limitaciones de medios como el teléfono, las cartas o la televisión; las limitaciones en las fuentes de información en escuelas, profesores bibliotecas y libros; las limitaciones territoriales y geográficas de acceso a información. Ahora “realmente puedes tener todo junto en una pantalla y puedes tener radio, televisión, y cualquier acontecimiento se puede ver en línea”, muchas fronteras se han roto y existe una gran oferta para satisfacer necesidades de información en cualquier momento.

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

#### Relaciones con personas en otros lugares

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

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

Varios de ellos expresan que se sienten parte de una comunicación y una comunidad más global, es decir de redes y conexiones con amigos y pares de diferentes partes del mundo, con los que comparten intereses, experiencias, dudas, iniciativas y respuestas. Y esto lo pueden hacer no solo de forma más barata, sino también de manera más permanente, rápida y cómoda. Además, subrayan, que se pueden comunicar con varias personas de manera simultánea estando en ciudades o lugares diferentes.

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

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

### Conocimiento sobre otros lugares y sobre un mundo más amplio

Las respuestas relacionadas con este tema expresan que el conocimiento en el manejo de los computadores y el acceso a internet ha permitido darse cuenta de “que hay otras cosas en el mundo”, que les permiten conocerlo mejor. Es decir las TIC les han permitido conocer otros pueblos, otras expresiones culturales y los eventos que generan cambios en otros contextos sociales. Internet además les ha permitido conocer asuntos que tienen impacto global, como los cambios el medio ambiente o la carrera armamentista en algunos países del mundo.

Los testimonios también expresan cómo se pueden acercar y comunicar con otras personas en cualquier parte del planeta de forma rápida e inmediata. Además como se pueden enterar de las noticias del mundo y buscar información sobre asuntos de intereses particular, con facilidad, variedad y sin límite de información. Hacen referencia a que antes la información que tenían venía generalmente o de lo que les enseñaban en las aulas de clase, o lo que investigaban en libros “ahora lo hacemos más rápido y sencillo”. Lo anterior les permite mantenerse más actualizados, y acceder a diferentes fuentes para validar y contrastar la información. Esto además hace posible mejorar el desempeño social y económico: comprar por Internet, conocer gente relacionada con la profesión y “tener una mejor vida social”.

### Velocidad y facilidad en las relaciones

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

### Relaciones y empleo

Los entrevistados indicaron cómo las TIC representan no solo una herramienta de trabajo sino también oportunidades para relacionarse con colegas y con clientes para hacer negocios. También perciben las herramientas tecnológicas como recursos para mejorar su desempeño, sus fuentes de información y su conocimiento en relación con el empleo.



Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Las TIC les permiten relacionarse con pares y colegas profesionales, y por supuesto, son útiles para buscar trabajo.

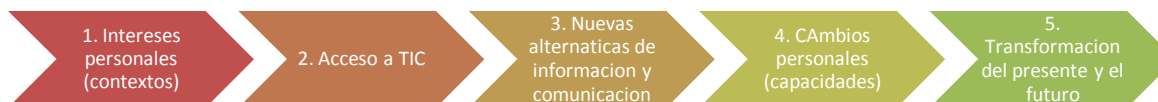
*“Por cuestiones de trabajo debo interactuar y comunicarme vía internet con varios empleados, ellos y yo enviamos la información que necesitamos por esta vía. Además tengo más contactos con clientes y puedo verificar mi trabajo constantemente”.*

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

## 5. Discusión

La información recogida nos permitió *construir* una narrativa que muestra patrones o premisas presentes en los discurso de los entrevistados en y en las experiencias que tuvimos en el trabajo de campo. Esta narrativa propone una secuencia que no necesariamente corresponde con la práctica de ningún individuo en particular, pero que ofrece una visión de conjunto de las experiencias y prácticas de los usuarios de computadores de acceso público en el país. Los testimonios individuales y las prácticas y los sentidos de las personas son más ricos, más diversos y más complejos que esta narrativa, sin embargo, para propósitos analíticos este método nos permite entender mejor los resultados del acceso y el uso de las TIC.

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



Enfatizan las capacidades ganadas con el uso de las TIC en una forma que es significativa para ellos y ellas, generalmente vinculada con sus intereses personales, o sus necesidades de educación o de empleo.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Su acceso a las TIC es considerado como algo que les ofrece unas herramientas fantásticas que les han abierto puertas y ventanas hacia un mundo más grande, más rápido y más diverso con variadas fuentes de información y de comunicación. Comparado con el pasado, estas nuevas posibilidades ha extendido y ampliado sus mundos. Han creado nuevas oportunidades para estar en contacto con nuevos lugares, nuevas culturas y nuevos conocimientos, y ahora pueden acceder a múltiples y simultáneas fuentes de información y de comunicación (en menos tiempo y con menos esfuerzo). Obviamente que estas nuevas oportunidades que se han abierto también implican riesgos y algunas pérdidas, pero los aspectos negativos tienen a ser menos señalados, comparados con los beneficios que se adquieren.

El nuevo acceso a las oportunidades de información y comunicación es percibido como una fuente de crecimiento y éxito personal, con diferentes grados de integración social a unos mundos más amplios y más “modernos”. Estos nuevos beneficios hacen que los usuarios se conviertan en diferentes tipos de personas de empleados y de ciudadanos. Los usuarios se auto-identifican como individuos con nuevas habilidades que les han permitido educarse mejor y adquirir nuevos conocimientos; mejor informados (desde una perspectiva cultural y de información noticiosa), y más hábiles con herramientas tecnológicas que antes les eran desconocidas. También se identifican como miembros de una comunidad más amplia y como ciudadanos globales.

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

Como fue señalado antes, el empoderamiento es visto como un proceso (más que como un evento) a través del cual los individuos, las agremiaciones y las comunidades obtienen mejor manejo de sus condiciones sociales y económicas y sobre los procesos políticos que les afectan y sobre sus propias historias (Melkote & Steeves, 2001). El capital social, por otro lado, hace énfasis en los beneficios disponibles a los individuos o grupos debido a la estructura y en el contenido de las relaciones entre las personas. El capital social se construye a base de información, influencia (poder) y relaciones de solidaridad (Adler & Kwon, 2002).

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

Para autores tales como Doctor (1991) y Chamberlin (1997), la afirmación, la autoestima y el acceso a la información son elementos claves del empoderamiento. La información recogida muestra que las redes han permitido a muchos de los entrevistados conocer sobre otras fuentes de la información, sobre programas educativos o sobre herramientas tecnológicas. En el proceso de construcción de redes también reconocen buenas

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

oportunidades para desarrollar actividades cooperativas y trabajo en equipo. Algunas de estas posibilidades y lecciones aprendidas desde la perspectiva de Coleman podrían representar “bienes colectivos” porque no solo hacen parte de quienes se benefician de ellas, sino que es el resultado de relaciones sociales.

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

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

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

Este estudio ofrece evidencia de cómo los computadores de acceso público y su uso ayuda a fortalecer las capacidades individuales que contribuyen al empoderamiento, tales como la confianza en sí mismo, la eficacia y la autonomía, y la alfabetización digital. Los computadores de acceso público también ayudan a fortalecer los vínculos primarios y

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

entre amigos, y entre grupos que comparten intereses comunes. Del mismo modo ayudan a fortalecer los vínculos débiles entre un sector más amplio de conocidos y contactos cercanos o lejanos. Sin embargo, no encontramos evidencia de la contribución de las TIC a fortalecer procesos de organización social, política o cultural. Hay poca información que indique que estas redes y relaciones que las personas están construyendo hacen parte de los recursos de información, de las prácticas de comunicación o de otras dimensiones políticas y culturales de su vida social. Mejor dicho, el uso de computadores de acceso público no necesariamente contribuye a otras dimensiones que pueden ayudar a convertir el empoderamiento en acción social o política.

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

## **6. Conclusiones**

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

Los hallazgos nos llevan a concluir que en su mayor parte hay poca o ninguna conexión directa entre las nuevas capacidades de información y comunicación o entre las oportunidades que han sido ganadas por las personas por medio del acceso público a computadores con las necesidades del desarrollo comunitario. Estos resultados pueden

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

confirmar o fortalecer la hipótesis de algunos activistas e investigadores que han señalado que las TIC están contribuyendo, principalmente, a menos comunicación, más aislamiento e individualismo y a menos activismo político y compromiso público en un proceso que es en últimas antidemocrático<sup>6</sup>.

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

Es posible que las semillas del empoderamiento y del capital social que son facilitados por el acceso a TIC estaban presentes allí y que no las encontramos a pesar de todos los mecanismos que tuvimos para recolectar información. Es posible también que el uso de computadores y de internet para el cambio social no está sucediendo en los espacios de acceso público, sino más bien en espacios privados tales como el acceso a TIC en las organizaciones, en las escuelas o en los lugares de trabajo o en las casas.

También es probable que las huellas de exclusión social y de violencia del país son más profundas y que los espacios públicos creados por los telecentros y las bibliotecas y los cibercafés son todavía demasiado jóvenes para manejar algunas formas de desarrollo comunitario y de bienestar social. Mejor dicho, es posible que no estemos viendo algunos de los aspectos más importantes que pueden ofrecer evidencias para comprender las relaciones contemporáneas entre los procesos y los comportamientos individuales y las dinámicas sociales y colectivas.

Las instancias contemporáneas de sinergias entre las TIC, los movimientos sociales y distintas formas de desarrollo abundan. Algunos ejemplos recientes como los que ha sucedido en la región del Oriente Medio en África del Norte en el año 2011, o los millones de personas movilizándose contra del secuestro en Colombia promovido por jóvenes usuarios de Facebook hace algunos años, pueden representar resultados inesperados en las relaciones entre TIC y desarrollo. Estas estrategias sociales representan usos inesperados de plataformas tecnológicas o comerciales que son utilizadas por personas y organizaciones para beneficio público y colectivo. Y en estas experiencias nos sólo se ha iniciado por construir o reconstruir lazos débiles y fuertes dentro y fuera de las comunidades, también se ha buscando construir bases para la información local y para las interacciones entre grupos similares y diferentes que apuntan al bienestar social y colectivo.

---

<sup>6</sup> Ver por ejemplo: Morozov (2011)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Los resultados de nuestro estudio muestran también que tanto el empoderamiento como el capital social ofrecen marcos teóricos útiles y que las discusiones en cada uno de estos terrenos son fértiles para pensar el tema del impacto de las TIC en el desarrollo. También es claro que tenemos más preguntas que respuestas. Es necesario comparar y contrastar las relaciones entre el uso individual de las TIC y otros usos de estas tecnologías que son más colectivos y más organizacionales, ya sea en espacios públicos o privados. Otras preguntas no respondidas todavía incluyen por ejemplo:

¿Qué quiere decir el desarrollo para las personas y las instituciones del Estado, los movimientos sociales, el sector comercial así como para los investigadores sociales?

¿Qué significa mayor información para la gente?

¿Cuál es la importancia de los vínculos familiares y de amigos para los contextos locales y los procesos de globalización?

¿Qué tipo de participación política y de relaciones de poder se están produciendo a través de las relaciones y movimientos sociales habilitados por TIC? ¿Se están tejiendo nuevas prácticas políticas? Se están construyendo relaciones más planas y horizontales? ¿Se están posibilitando nuevas formas de movilización social y política?

Responder a algunas de estas preguntas puede ayudar a los investigadores, activistas y tomadores de decisiones a descubrir si los espacios de acceso público tales como bibliotecas, los telecentros y los cibercafés pueden ser algo más que ser proveedores de Facebook y pornografía, como lo menciono uno de nuestros entrevistados.

## 7. Referencias

1. Adler, P. S., & Kwon, S. W. (2002). Social capital: Prospects for a new concept. [Review]. *Academy of Management Review*, 27(1), p.17-40.
2. Angel, D. (Ed.). (1998). *Señales de Humo: Panorama de la Televisión Local y Comunitaria en Colombia*. Bogotá: CINEP, Fundación Social.
3. Becker, S., Crandall, M. D., Fisher, K. E., Kinney, B., Landry, C., & Rocha, A. (2010). *Opportunity for All: How the American Public Benefits from Internet Access at U.S. Libraries*. Washington DC: Institute of Museum and Library Services.
4. Campbell, C., & Jovchelovitch, S. (2000). Health, community and development: Towards a social psychology of participation. [Article]. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 10 (4), p.255-270.
5. Casasbuenas, J. (2007). *Gestión de Conocimiento e Intercambio de Experiencias entre Telecentros Comunitarios y Telecentros Compartel en Colombia*. Ponencia presentada en el Encuentro Latinoamericano de Telecentros e Inclusión Social 2007, Santiago de Chile.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

6. Chamberlin, J. (1997). A working definition of empowerment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 20 (4), p.43-46.
7. Coleman, J. S. (1988). SOCIAL CAPITAL IN THE CREATION OF HUMAN-CAPITAL. [Article]. *American Journal of Sociology*, 94, S95-S120.
8. Colnodo, APC, Corporación Colombia Digital, & Observatorio de Sociedad Gobierno y Tecnologías de Información - Observatics. (2007). *Resultados consulta sobre Políticas de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en Colombia*.
9. Doctor, R. D. (1991). Information Technologies And Social Equity - Confronting The Revolution. [Article]. *Journal of the American Society for Information Science*, 42 (3), p.216-228.
10. Gomez, R. (2010). Structure and Flexibility in Global Research Design: Methodological Choices in Landscape Study of Public Access in 25 Countries. *Performance Measurement and Metrics*, 11 (3), p. 231-258.
11. Gurstein, M. (2008). *What is community informatics (and why does it matter)?* Milano: Polimetrica.
12. Kabeer, N. (1999). Resources, agency, achievements: Reflections on the measurement of women's empowerment. [Proceedings Paper]. *Development and Change*, 30 (3), p.435-464.
13. Mehra, B., Merkel, C., & Bishop, A. P. (2004). The internet for empowerment of minority and marginalized users. *New Media Society*, 6 (6), p.781-802.
14. Melkote, S. R., & Steeves, H. L. (2001). *Communication for Development in the Third World. Theory and Practice for Empowerment* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage.
15. Miller, D. B., & Rudnick, L. (2010). The case for situated theory in modern peacebuilding practice. *J. Peacebuild. Dev. Journal of Peacebuilding and Development*, 5 (2), p.62-74.
16. Morozov, E. (2011). *The Net Delusion: The dark side of Internet freedom*. Nueva York: Public Affairs.
17. Philipsen, G. (2009). *University of Washington Center for Local Strategies Research*. Seattle: University of Washington.
18. Putnam, D. R. (1993). *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton, J: Princeton University Press.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

19. Putnam, D. R. (1995). Bowling alone. *Journal of Democracy*, 6(1), 65-78.
20. Sey, A., & Fellows, M. (2009). *Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies*. Seattle: Center for Information & Society, University of Washington.
21. Unwin, T. (Ed.). (2009). *ICT4D: Information and Communication Technology for Development*. Cambridge: Cambridge University Press.
22. Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, MA: MIT Press.
23. Woolcock, M. (1998). Social capital and economic development: Toward a theoretical synthesis and policy framework. *Theory & Society*, 27 (2).
24. Zimmerman, M. A. (1995). Psychological empowerment: Issues and illustrations. [Article]. *American Journal of Community Psychology*, 23 (5), p. 581-599.