

Este documento de trabajo resume las opiniones ofrecidas por un grupo de ocho participantes: tres operadores de bibliotecas públicas y cuatro usuarios de cibercafés.

Los temas tratados durante esta sesión fueron:

- **Cartografía del servicio de acceso público en bibliotecas**
- **Oferta diferencial de Bibliotecas y Cibercafés**
- **Caracterización de los usuarios**
- **Dilemas y oportunidades ¿Qué se gana?, ¿Qué se arriesga? ¿Qué se pierde?**
- **Desafíos**
- **Las TICs y el desarrollo**



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 Santiago de Cali, Departamento de Valle del Cauca. Universidad de Washington, ICESI, Fundación Colombia Multicolor.
<http://faculty.washington.edu/rgomez/projects/Colombia>

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

Municipio: BOGOTÁ
Lugar: Biblioteca Virgilio Barco Universidad ICESI
Sesión: Viernes 21 de mayo, 2010 9:00 am. – 1:30 pm
Relatora: Sara Hernández

DATOS GENERALES

Bogotá, conocida como la sabana de Bogotá es la capital de Colombia. Se encuentra ubicada en la cordillera oriental y pertenece al altiplano cundiboyacense, está ubicada entre montañas las cuales sirven como barrera natural, tiene una extensión de 33 kilómetros de sur a norte y 16 kilómetros de occidente a oriente; tiene una población aproximada de 6'776.009 habitantes y está constituida por 20 localidades y más de 1200 barrios.

Bogotá es una de las ciudades más pobladas del país no solo por la industrialización sino por razones relacionadas con el conflicto político y social el cual ha motivado la migración del campo a la ciudad a lo largo de todo el S XX. En el periodo del 1999-2005 han llegado a Bogotá más de 260.000 personas como resultado del desplazamiento. Aun así Bogotá es una de las principales ciudades de América Latina y el principal destino turístico, económico y político del país.

OFERTA DIFERENCIAL ENTRE BIBLIOTECAS Y CIBERCAFÉS

Bibliotecas	Cibercafé
Gratuidad en el servicio, aunque hay que reforzar el sentido de lo Público	Hay que pagar
En las bibliotecas el tiempo es restringido entre 30 minutos y 1 hora.	El tiempo en los ciber es ilimitado, siempre y cuando se tenga dinero para pagar.
En el caso de la Virgilio Barco hay cubículos de estudio individual con computador para investigadores a los cuales se les asignan 2 horas.	En los ciber siempre hay muchos niños jugando, pueden ir solos y todos los usuarios comparten el mismo espacio.
Horario extendido de 2-8 pm, diferentes turnos (la demanda de las bibliotecas aun no da para prestar servicio las 24 horas, hizo el Experimento Bogotá Despierta y no fue suficiente)	Algunos ofrecen horarios extendidos, pero no todos abren antes de las 10 am.
Por lo general las bibliotecas tienen un área de mantenimiento en computadores y un área de sistemas de apoyo técnico permanente	En algunas oportunidades los ciber no están muy bien equipados y no cuentan con programas suficientes
Por lo general no tienen cámaras, micrófonos, audífonos.	En su mayoría ya ofrecen cámara, micrófono y otros accesorios.
Salvo el servicio en Biblioteca de Suba, las demás no tienen fotocopiadora	Distintos servicios como fotocopiadora, impresión, fax, scanner, llamadas
En las bibliotecas los operadores están más capacitados en alfabetización digital	En los ciber los operadores a duras penas saben prender el computador

USOS DE LAS TIC

Según los operadores y la experiencia de los usuarios la mayoría de las personas si bien asisten al internet de la biblioteca a investigar, por lo general los usuarios centran sus prioridades de consulta tanto en las bibliotecas como en los ciber en los siguientes ítems:

- Buscar trabajo, clasificados y aplicar
- No hay messenger pero ingresan por MEBO (caso de las bibliotecas)
- Redes sociales, correo, chatear
- Trabajos que se envían por correos electrónicos. Hay un usuario cuyo trabajo es enviar correos.
- Uso para buscar pareja, los solitarios buscando compañía de amistad o una relación amorosa.
- Grupo de reinsertados del conflicto buscan formación- alfabetización en TICs, pero debido a su motricidad gruesa se les dificulta hasta manipular un mouse
- Especialmente, mujeres de 45 años en adelante, buscan alfabetización informática de un semestre gracias al convenio de Biblored con Uniminuto, Uniandes, con cursos desde como encender el computador, hasta manejo de programas.
- Uso de Office de personas de pequeñas empresas, incluso manejo de excel en la vida cotidiana con usos hasta para organizar el mercado.



DILEMAS Y OPORTUNIDADES ¿QUÉ SE GANA?, ¿QUÉ SE ARRIESGA? ¿QUÉ SE PIERDE?

"You tube es una página muy democrática, uno encuentra de todo, es una página muy importante" (operadora).

"no es solo tener el computador sino como se usa"... y "una cosa es el acceso y otra cosa es la formación" (operadora).

"En el chat la palabra no está viva" (usuario).

¿QUE SE GANA?

- Una de las usuarias comentaba que con el internet se gana conocer gente y muchas cosas que no se pueden encontrar fácilmente en ningún lado, además que por ser adicta a History Channel siempre hay temas de interés que no encuentra en la biblioteca y el internet soluciona ese problema.
- Se gana conocimiento estar en contacto con la sociedad, hablar con gente que esta lejos, aprender cosas e investigar.
- Gana el empirismo acceso a poder ser autodidacta, si uno quiere aprender algo lo hace uno mismo, se gana conocimiento.

¿QUE SE ARRIESGA?

- Que se arriesga el respeto, ya que uno se expone.
- Se pone en riesgo volverse un mediocre y perezoso, se pierde tiempo y lo chévere que es tener un libro en la mano se pierde tiempo para estar con la familia.
- Se arriesga tiempo, se pierde los libros la literatura, la energía del contacto el abrazo, somos seres eléctricos y hay que rotarla se pierde el dialogo, la palabra.

¿QUE SE PIERDE?

- Se pierde salud todo el día sentado frente al computador dolor de espalda ojos túnel del carpo la piel, parase cada dos horas a dar vuelta.
- Se pierde la interacción con la gente las mayúsculas empiezan a decir algo, por lo general significa que se está gritando, así que uno se puede sentir, mal pero es una cuestión de aprender a comunicarse.
- Se pierde tiempo "a todos les puedo proponer matrimonio y ser mentira ..."
- Se pierde la colectividad ya que se empieza a pensar más en individuo.
- El hecho de poder ver y tocar a la otra persona, bajo una mentira que es la globalización.
- Se pierde la privacidad, por ejemplo el Facebook es una herramienta de comunicación importante y de encuentro pero la vida privada queda expuesta para toda la vida.

"Alguna vez me senté en el computador y estaba abierto el msn de mi hermana menor... aunque hubiera querido saber que decía la conversación me fue imposible pues solo había caritas, flores, guiños... Comprendí que me había vuelto vieja y que esta generación se comunicaba de manera diferente"... (Usuaría).

Hay distintas posiciones respecto a estas nuevas formas de comunicarse que se han generado a raíz del uso del internet, algunos de los participantes comentaban que con el uso del internet se ha perdido la ortografía y el español se ha degenerado, y viendo como la tecnología esta aboliendo lo tradicional y haciendo que la escritura caiga en la mediocridad, por otro lado, otros de los participantes consideran que lo que se está es generando un nuevo lenguaje, una nueva forma de comunicarse y otros aseguran que esto es solo una etapa de la vida y que en algún momento se vuelve a lo correcto.

"Hay gente que cuando termina su turno se acerca y pregunta cuanto tiene que pagar... y pues hay que aclararles que es gratis que eso es una biblioteca pública" (operadora biblioteca).

DESAFIOS DEL SERVICIO DE LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

"El reto de la biblioteca del SXXI es como no se deja desplazar por el internet"



- Las bibliotecas deben reforzar la capacitación para que los usuarios cada día tengan más autonomía en el uso del computador y de la información.
- Hacer conocer los servicios como el skype, con el fin que la gente de todos los niveles pueda comunicarse con mayor facilidad.
- La biblioteca como centro de información vaya más allá y pueda impulsar a usuarios en educación virtual y centro de apoyo a la educación no presencial.
- Mejorar los medios de comunicación e información, con el fin que se pueda acceder virtualmente a la programación de lo que está pasando en las bibliotecas.
- Hacer más cercano el uso de Internet a la gente de pocos recursos.
- Más equipos, salas y salones para trabajar según las necesidades de cada sector.
- "El computador gana" Hacer entre tecnologías y las colecciones físicas-lo físico de lo contrario "los libros se van a llenar de moho".
- Ser una herramienta para luchar contra la brecha social asegurando el acceso y la posibilidad de manejar las distintas herramientas de las tics comenzando por la infancia.
- Mercadeo de la información.
- Profundizar en el sentido de lo público.
- Más estrategias para promover la lectura, tratando de evitar que la tecnología desplaze los libros.
- Promover iniciativas y reflexión para el planteamiento de Políticas públicas de acceso a la las tics.
- Ser un espacio complementario para acceder a los derechos como la educación, generando calidad y cobertura.